

TAMPEREEN YLIOPISTO

Kaisu Tomperi

ALAKOHTAINEN VUOROVAIKUTUS JÄRJESTYKSENVALVOJAN
KOULUTUKSESSA JA TYÖSSÄ

Puheviestinnän pro gradu -tutkielma

Toukokuu 2017

TAMPEREEN YLIOPISTO

Yksikkö – School Viestintätieteiden yksikkö	
Tekijä – Author Kaisu Tomperi	
Työn nimi – Title Alakohtainen vuorovaikutus järjestyksenvalvojan koulutuksessa ja työssä	
Oppiaine – Subject Puheviestintä	Työn laji – Level Pro gradu -tutkielma
Aika – Month and year Toukokuu 2017	Sivumäärä – Number of pages 88
<p>Tiivistelmä – Abstract</p> <p>Tutkimuksen tarkoituksena on pyrkiä määrittelemään järjestyksenvalvojan työssä tarvittavaa viestintäosaamista sekä tutkia, kuinka hyvin tämänhetkisestä järjestyksenvalvojan peruskoulutuksesta saadaan työssä tarvittavia viestinnällisiä valmiuksia. Työn tavoitteena on tuottaa tietoa, jonka avulla järjestyksenvalvojan koulutusta voitaisiin kehittää edelleen. Tutkimuksen tavoitteeseen pääsemiseksi tutkittiin sekä tarjolla olevaa koulutusta että työn tämänhetkisiä vaatimuksia.</p> <p>Koulutuksia tarkasteltiin peruskursseja valtakunnallisesti määrittävän peruskoulutusmateriaalin pohjalta tekstin analyysillä. Peruskoulutusmateriaali on sisäasiainministeriön vuonna 2009 hyväksymä koulutusmateriaalipaketti, johon peruskoulutuksen tulee aina pohjata. Järjestyksenvalvojan työnkuvan ja siihen kuuluvien työtehtävien selvittämiseksi tarkasteltiin järjestyksenvalvojista annetussa laissa (533/1999) määriteltyjä järjestyksenvalvojan tehtäviä, minkä lisäksi työhön kerättiin haastatteluaineisto Helsingin liikelaitoksen, Palmian, operatiivisen järjestyksenvalvonnan työntekijöitä haastatteleamalla (N8). Haastattelut toteutettiin puolistrukturoidulla teemahaastattelulla, kesällä 2014, ja haastatteluaineistoa analysoitiin laadullisella sisällönanalyysillä ja loogisia päätelmiä tekemällä. Haastatteluissa selvitettiin lisäksi järjestyksenvalvojien kokemuksia tarjotuista koulutuksista. Kasvokkaisissa haastatteluissa kootun mielipiteen lisäksi käytettävissä oli Palmian ja Helsingin kaupunkiliikenteen keräämä kirjallinen palauteaineisto koskien heidän tarjoamiaan lisäkoulutuksia turvallisuushenkilöstölle.</p> <p>Konkreettisen harjoittelun kautta ja reflektoinnin avulla tapahtuva oman osaamisen tiedostaminen ja kehittäminen lisäisivät työntekijöiden varmuutta, turvallisuutta toimialueella ja näin myös tunnetta turvallisesta ympäristöstä. Tutkimuksen perusteella järjestyksenvalvojan työ on oletettua moninaisempi ja erittäin vuorovaikutteinen työ, jossa työn tekemiseksi tarvitaan laaja-alaista viestinnällistä kompetenssia. Kurssimateriaalissa tähän vastaa vain osittain. Työn tekeminen koetaan opittavan varsinaisen koulutuksen ulkopuolella, mutta mainitut oppimiskontekstit viittaavat ammatillisen viestintäpedagogiikan opetukseen soveltuviksi havaittuihin, jolloin pedagogista ohjausta ja opetusta voitaisiin tuoda tai kohdistaa sinne, mistä sitä koetaan jo saatavan.</p>	
<p>Asiasanat – Keywords</p> <p>Ammatillinen viestintä, alakohtainen viestintäpedagogiikka, järjestyksenvalvonta, koulutus, viestintäkompetenssi, turvallisuus</p>	
<p>Säilytyspaikka – Depository</p> <p>Tampereen yliopiston kirjasto</p>	
<p>Muita tietoja – Additional information</p> <p>Työn pohjalta työstetään harjoitesapluuna, jota hyödynnetään ehdotelmana järjestyksenvalvojan peruskurssin kehittämisen tueksi. Ehdotelmaa ei julkaista työn virallistamisen yhteydessä, mutta siihen on pyynnöstä mahdollista päästä tutustumaan. Kirjoittaja vastaa mielellään tutkielmaa tai kurssin kehitysehdotuksia koskeviin kysymyksiin ja osallistuu näistä käytävään keskusteluun.</p>	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS.....	7
2.1 Ammatillinen viestintäosaaminen	7
2.2 Alakohtainen viestintäpedagogiikka.....	10
2.3 Järjestyksenvalvonta	13
2.3.1 Järjestyksenvalvojan koulutuksesta	15
2.3.2 Järjestyksenvalvonta Helsingin kaupunkiliikenteessä	17
2.4 Viestintäosaaminen turvallisuuden edistäjänä.....	19
3 ONGELMANASETTELU.....	21
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	24
4.1 Tutkimusmenetelmä	24
4.2 Tutkimusaineistot	26
4.2.1 Haastattelut ja laki järjestyksenvalvojista	27
4.2.2 Järjestyksenvalvojan koulutusmateriaali.....	30
4.2.3 Palmian ja HKL:n palauteaineisto	33
5 TULOKSET	34
5.1 Järjestyksenvalvojan työ	34
5.1.1 Järjestyksenvalvojan työ laissa	34
5.1.2 Järjestyksenvalvojan työ haastatteluvastauksissa	38
5.1.2.1 Asiakaspalvelu.....	41
5.1.2.2 Viestintäteknologiat	44
5.1.2.3 Oppivuorot	45
5.1.2.4 Haastateltavien huomioita sanallisen viestinnän merkityksestä järjestyksenvalvojan työssä	46
5.2 Järjestyksenvalvojille tarjottu koulutus.....	50
5.2.1 Viestintä järjestyksenvalvojen koulutusmateriaaleissa	53
5.2.2 Järjestyksenvalvojen lisäkoulutukset Palmialla.....	58
5.2.3 Järjestyksenvalvojen kokemus koulutuksesta ja oppimiskonteksteista	62

7 POHDINTA	66
7.1 Koulutuksen kohdentaminen	68
7.2 Järjestyksenvalvonnasta	72
7.4 Huomioita	76
7.5 Työn ja sen aineistojen arviointia	77
8 KIRJALLISUUS	81
LIITTEET	86

1 JOHDANTO

Yleisen turvallisuustason ylläpitäminen sekä mahdollisiin uhka- ja vaaratilanteisiin varautuminen kuuluvat ymmärrettävästi kaikkien julkisten tahojen toimintaan. Turvallisuuden ylläpitäminen on jatkuvaa, aktiivista toimintaa, johon jokainen osallistuu vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Tärkeää onkin oivaltaa, että tunnetta turvallisesta työympäristöstä sekä turvallisuuden takaavasta palvelusta luodaan omalla toiminnalla ja tästä toiminnasta kerrottaessa. Tällä vaikutetaan yleiseen turvallisuusasenteeseen ja mahdollistetaan ympäristö, jossa tilanteiden kulkuun ymmärretään voitavan vaikuttaa omalla toiminnalla ja erityisesti omilla viestinnällisillä valinnoilla. Työyhteisön jäsenten ja asiakaspalvelutyössä toimivien henkilöiden viestintätaidot ovatkin usein ratkaisevassa asemassa konfliktitilanteiden ehkäisemisessä sekä haastavia tilanteita selvitettäessä.

Marraskuussa 2013 Helsingin kaupunki solmi viiden vuoden yhteistyösopimuksen kaupungin liikelaitoksen, Palmian, kanssa. Palmia vastaa nyt Helsingin metron, paikallisjunien sekä raitiovaunuliikenteen henkilöiden sekä omaisuuden turvaamisesta. Palmian kautta Helsingin kaupunkiliikenteen kulkuneuvoissa ja asemilla sekä näiden välittömässä läheisyydessä työskentelee koulutettuja järjestyksenvalvojia turvaamassa asiakkaiden matkustuksen sujuvuutta, ja valmiudessa toimimaan hätä- ja poikkeustilanteissa. Järjestyksenvalvojien ensisijaiseksi toimintamalliksi on laissa määritelty tilanteisiin puuttuminen ensisijaisesti ohjein, neuvoin ja kehotuksin. Peruskoulutukseen, jonka suoritettuaan henkilö on pätevä toimimaan järjestyksenvalvojan työssä, ei silti kuulu erillistä viestinnän koulutusta.

Järjestyksenvalvojat ovat usein asiakasta lähimpänä oleva turvallisuustaho, joilla on laajentunut toimintavelvollisuus. Voidaankin ajatella, että erityisesti työssä, jossa pääasiallinen toiminta tapahtuu vuorovaikutuksissa muiden kanssa ja ensisijaiseksi toimintamalliksi on määritelty sanallinen vaikuttaminen, korostuvat yksilön taidot hallita viestinnällistä taitorepertuaaria ja valikoida niistä kulloiseenkin tilanteeseen sopiva toimintamalli. Jokaiseen alaan liittyy tietty vaatimus ammatillisesta viestinnästä sekä tarve tietynlaiselle, ammatilliselle vuorovaikutukselle. Viestintätaidot ovat opittavissa oleva tietojen ja taitojen kokonaisuus, jota voidaan intentionaalisesti myös kehittää ja opettaa. Eri ammattiryhmien päivittäisten viestintätilanteiden

ominaiset piirteet ja vaatimukset tulisi huomioida myös alakohtaisissa koulutuksissa yleisesti, jotta koulutuksella pystyttäisiin tarjoamaan tietotaitoa tarvittavien viestinnällisten valmiuksien hallintaan juuri kyseisessä työssä. Kohdennetulla koulutuksella pystytään parhaiten vastaamaan työelämän tarpeisiin ja valmistamaan tulevia ammattilaisia työhön.

Kirjoittaja on itse toiminut toisaalla järjestyksenvalvojan tehtävissä sekä järjestyksenvalvonnan keskusyksikössä, yleensä valvomoksi kutsussa työpisteessä, ja osallistunut järjestyksenvalvojien työpaikkakohtaisten koulutusten suunnitteluun ja toteutukseen sekä operatiivisen henkilöstön toiminnan ohjaukseen. Tutkimuksen ponnahduslautana ovat toimineet kirjoittajan omat havainnot ja kokemukset siitä, etteivät peruskoulutus ja työelämän vaatimukset kohtaa työn vuorovaikutuksellisella tasolla.

Palmian julkisen liikenteen turvapalveluiden palvelupäällikön, Pia Leivon (Helsingin Sanomat, 2013), mukaan Palmia on pyrkinyt tarjoamissaan lisäkoulutuksissa lisäämään oman henkilöstönsä valmiuksia ehkäistä ja ratkaista konfliktitilanteita puhumalla, sekä tehostamaan asiakaspalvelukoulutusta järjestyksenvalvonnassa toimiville henkilöille. Palmian ja Helsingin kaupunkiliikenteen juuri alkanut yhteistyö tarjoaa ajankohtaisen tilaisuuden tutkia järjestyksenvalvojien koulutusta, lisäkoulutusten vaikutuksia järjestyksenvalvojien osaamiselle sekä työn viestinnällisiä vaatimuksia työntekijöiden siirtyessä uuteen työympäristöön uusien lisäkoulutusjärjestelmien kautta, koulutusten kehityspisteessä ja uuden yhteistyön alkaessa määritettyjen tavoitteiden valossa.

2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

2.1 Ammatillinen viestintäosaaminen

Viestintäosaamista ja viestintätaitojen kehittymistä on tutkittu useilla aloilla (esim. psykologia, kieli- ja viestintätieteet, sosiaalitieteet, kasvatustieteet). Viestintätaitojen hallitseminen nähdään perustana ihmisten väliselle kanssakäymiselle (Berger 2005, 416) ja myös merkittävänä tekijänä yksilön identiteetin kehityksessä (mm. Valkonen 2003, Rettinger 2011, Koponen 2012). Toistaiseksi valtaosa vuorovaikutustaitojen kehittymisen tutkimuksesta on keskittynyt lapsuudessa tapahtuvaan kielelliseen ja taidolliseen kehitykseen (Hyvärinen 2011), mutta uudempi tutkimus huomioi myös aikuisiällä tapahtuvan oppimisen sekä työn oppimisympäristönä (Kostiainen 2003, 11–17). Viestintäosaamisen ja vuorovaikutustaitojen merkitys nouseekin yhä useammin esiin niin sosiaalisia suhteita, oppimista kuin työelämää koskevissa tutkimuksissa.

Väljästi määriteltynä viestintäosaaminen, eli viestintäkompetenssi, on henkilön kyky viestiä toisen kanssa. Määritelmien varhaisimmista lähtöjuurista viestintäkompetenssin käsite on nykyisin laajentunut kattamaan puhetaidon lisäksi myös muut vuorovaikutustaidon osa-alueet sekä kirjoittamisen, lukemisen ja medianlukutaidon (Valkonen 2003, 25). Puheviestinnällisen tutkimuksen ydin on ihmisten välisen vuorovaikutuksen tarkastelussa, joten viestintäkompetenssista puhuttaessa tässä yhteydessä keskitytäänkin siihen vastavuoroiseen prosessiin, jota henkilöt rakentavat toiminnallaan sekä valinnoillaan vuorovaikutustilanteissa, sanallisesti ja sanattomasti viestien.

Tutkimuskentän laajenemisesta huolimatta, tai siitä johtuen, viestintäkompetenssille ei ole kyetty linjaamaan yhtä kattavaa määritelmää. On kuitenkin piirteitä, joista tutkijat ovat yksimielisiä. Kompetenssin käsite yleisesti jaetaan kolmeen toisiinsa tiiviisti liittyvään piirteeseen: tietoon, taitoon ja asenteeseen (Valkonen 2003, 26), eli toisin sanoen kognitiivisiin, psykomotorisiin ja affektiivisiin ulottuvuuksiin. Puheviestinnän tutkimus sitoo piirteet luonnollisesti onnistuneen

viestinnän piirteiksi ja edellytyksiksi. Onnistuneessa viestintätilanteessa viestijät saavuttavat tilanteessa päämääränsä mahdollisimman hyvin. Puhutaan viestinnän tilannekohtaisesta tehokkuudesta ja tarkoituksenmukaisuudesta.

Nykytutkimuksessa viestintäkompetenssin määritellään usein olevan, Rubinin määritelmää mukaillen, tietoa tehokkaasta ja tarkoituksenmukaisesta viestintäkäyttäytymisestä, taitorepertuaaria, johon sisältyy niin tehokkaat kuin tarkoituksenmukaiset tavat viestiä, sekä motivaatiota käyttäytyä tavalla, jota vuorovaikutustilanteen kaikki osapuolet pitävät sekä tehokkaina että tarkoituksenmukaisina (Hyvärinen 2011). Määritelmä huomioi kompetenssin kolme ulottuvuutta sekä onnistuneeseen viestintään liitetyt tavoitteet ja viestintätaitojen arvioinnissa käytetyt peruskriteerit viestinnän tehokkuudesta ja tarkoituksenmukaisuudesta. Lisäksi määritelmässä on esillä myös näkökulman kysymys. Viestintätilannetta arvioitaessa on tärkeää huomata, kenen näkökulmasta arvio tehdään ja mitä piirteitä arvioon on perusteltua huomioida.

Rubin pohjustaman määritelmän voidaan kuitenkin katsoa soveltuvan määrittelyksi viestintätaitojen opetuksessa vain osittain, sillä määritelmä jättää yhä ulkopuolelleen viestinnän metakognitiiviset taidot sekä eettiset periaatteet (Valkonen 2003, 26). Yksilön identiteetin kehittymisen sekä oppimisen reflektoinnin kannalta keskeiset metakognitiiviset taidot on nimetty viestinnän opetuksen tavoitteisiin omana kohtanaan, kuten myös laajemminkin viestintäkasvatuksessa huomioidut viestinnän eettisten periaatteet. Näiden lisäysten pohjalta Valkonen (2003) määrittelee viestintäkompetenssin seuraavasti: Viestintäosaaminen on tietoa tehokkaasta ja tarkoituksenmukaisesta viestintäkäyttäytymisestä, motivaatiota ja taitoa toimia viestintätilanteessa tavalla, jota viestintään osallistuvat pitävät tehokkaana ja tarkoituksenmukaisena, taitoa ennakoida, suunnitella, säädellä ja arvioida viestintäkäyttäytymistä sekä sellaisten viestinnän eettisten periaatteiden noudattamista, jotka eivät vaaranna viestintäsuhteita eivätkä loukkaa toisia osapuolia.

Vuorovaikutuksen osapuolet tuovat viestintätilanteisiin aina mukanaan omat odotuksensa vuorovaikutustilanteesta ja sen kulusta. Eri tilanteisiin liitetään erilaisia konventioita, jotka perustuvat kunkin omiin kokemuksiin sekä yleisiin käsityksiin tilanteista ja siitä, miten niissä

kuuluu toimia. Esimerkiksi useissa terveydenhuollon alalle kohdennetuissa viestinnän tutkimuksissa on selvitetty lääkäreiden ja potilaiden kokemuksia ja käsityksiä onnistuneesta lääkäripotilaskohtaamisesta (esim. Gerlander ym. 2013, Hyvärinen ym. 2012, Koponen ym. 2011). Lääkäreiltä odotetaan lääketieteellisen osaamisen lisäksi tietäntyyppisiä vuorovaikutustaitoja, kuten potilaan kuuntelemista, minkä lisäksi asiakkaat kertovat arvostavansa välittämistä osoittavia ja hoidonsuunnittelussa potilaan elämäntilanteen huomioon ottavia lääkäreitä (Koponen 2012, 60). Potilaan näkökulmasta ei siis tutkimusten mukaan riitä, että lääkäri selvittää oireen syyn ja valitsee siihen oikean toimenpiteen, vaan kohtaamiselta odotetaan informatiivisuuden lisäksi sujuvaa, tilanteeseen sopivaa ja yksilön huomioivaa vuorovaikutusta. Lisäksi Koposen (2012, 60) tutkimuksessa nousee esille, että myös lääkärit tiedostavat vuorovaikutus- ja yhteistyötaitojen merkityksen työnsä tavoitteiden saavuttamisessa. Niinpä taito käyttää tilannekohtaisesti sopivaa viestintää voidaan nähdä merkittävänä vaikuttimena onnistuneen lääkäri-potilaskohtaamisen muodostumisessa, ja siis osana lääkärin ammattiosaamista.

Koska viestintäosaaminen on kehitettävissä oleva tietojen ja taitojen kokonaisuus, sen taitamista on mahdollista tietoisesti edistää. Valkonen (2003) viittaa Spitzbergin ja Duranin tutkimukseen todetessaan, etteivät viestintätilanteet itsessään ole taitavia tai taitamattomia, vaan viestinnän osapuolten tilannekohtaiset tulkinnat ja arvomäärittelyt, jotka heijastavat aikaa, yhteisöä, sen normeja ja käytänteitä, sekä tiettyä kulttuuria näissä ympäristöissä, määrittelevät viestinnän onnistuneisuuden tason. Onnistuneella viestinnällä saavutetaan todennäköisemmin yhteisymmärrystä ja osapuolten kannalta mielekkäitä ratkaisuja käsillä oleviin tilanteisiin. Ihmiskeskeisissä ammateissa vuorovaikutustilanteet ovat myös keskeinen osa työn suorittamista. Uusien tutkimusten myötä onkin ymmärretty, että viestintä ei enää ole vain työkalu tai vaikuttamisen väline, vaan aktiivinen prosessi, jossa vaikutetaan tuloksiin (mm. Koponen 2012, Rettinger 2011, Hyvärinen 2011, Kostiainen 2003, Valkonen 2003).

Professionaalisen, alakohtaisen viestinnän konventioiden ymmärtäminen ja taito hyödyntää tätä ymmärrystä, paitsi luo ammattikuvaa, on myös edellytys työnteolle. Ammatillisen koulutuksen tarkoituksena on saattaa oppija oman alansa asiantuntijuuden äärelle sekä mahdollistaa sosiaalistuminen oman ammattikuntansa jäseneksi (Hyvärinen 2011). Jotta koulutuksen olisi

mahdollista vastata työelämän asettamiin vaatimuksiin, tarvitaan tietoa työstä ja sen edellyttämästä tietotaidosta. Tutkimalla alakohtaisen vuorovaikutuksen ominaispiirteitä, saadaan tietoa, jonka avulla voidaan kehittää myös formaalia oppimista ja mahdollistaa myös työympäristön kehittäminen oppimista tukevaksi.

2.2 Alakohtainen viestintäpedagogiikka

Alakohtaisella viestintäpedagogiikalla pyritään huomioimaan työelämän alakohtaiset ominaispiirteet koulutuksessa sekä integroimaan tarvittavan professionaalisen viestinnän oppimista muuhun alakohtaiseen koulutukseen ja työssä oppimiseen. Alakohtainen viestintäpedagogiikka on alun perin Deanna Dannelsin (2003) kehittämä teoria, joka tarkoituksena on kehittää ammatillisesti suuntautunutta vuorovaikutuskoulutusta ja sen erilaisia toteutustapoja sekä arviointia. Alakohtainen vuorovaikutus pyrkii huomioimaan vuorovaikutuksen paitsi oppimisen kohteena, myös oppimisen välineenä.

Valkonen (2003, 17) on tiivistänyt Dannelsin näkemyksen alakohtaisesta pedagogiikasta muutamaaan pääkohtaan, joiden mukaan alakohtainen osaaminen opitaan kullekin alalle tyypillisissä vuorovaikutuskonteksteissa, tehokas ja tarkoituksenmukainen viestintäkäyttäytyminen on sidoksissa tiettyyn alaan ja kyseisen alan omiin arvoihin, arvostuksiin, odotuksiin, normeihin ja hyväksyttyihin käytänteisiin, minkä johdosta kunkin alan erityisvaatimusten tulee olla myös vuorovaikutusosaamista koskevan arvioinnin lähtökohtina. Teoria korostaa oppimisen tapahtuvan erityisesti tilanteisiin sidoksissa olevien vuorovaikutusprosessien kautta sekä osallistuttaessa oman asiantuntijayhteisön toimintaan (Koponen 2012, 62). Alakohtaisen viestintäpedagogiikan piirissä oppiminen nähdään siis tilannesidonnaisena toimintana, jossa vuorovaikutuksella on keskeinen rooli.

Hyvärisen (2011) väitöskirja alakohtaisesta vuorovaikutuksesta farmasiassa korostaa myös alakohtaisen viestinnänopetuksen merkitystä ammattiosaamisen ja -identiteetin kehittymisessä. Alakohtaista tietoa ja asiantuntemusta tuotetaan ja jäsennetään vuorovaikutuksessa (Hyvärinen

2011, 18), alalle tyypillisten puhumisen genrejen sekä vuorovaikutuksellisten käytänteiden kautta (Hyvärinen 2011, 19). Niinpä työnkuvaa ja alakohtaisia vaatimuksia määriteltäessä pedagogisesti tulee huomioida, mitä alalla pidetään tärkeänä sekä mitkä asiat ja toimintatavat ovat kontekstin ja alan keskeisten vuorovaikutustilanteiden kannalta tehokkaita ja tarkoituksenmukaisia viestintätapoja.

Viestinnän alakohtainen opetus pyrkii liittämään viestinnän opetuksen osaksi alakohtaisen osaamisen opetusta, jotta viestinnällisten taitojen opetus ei jäisi irralliseksi muusta opiskelusta ja työelämän tarpeista. Lisäksi alakohtainen viestintäpedagogiikka nostaa esiin työssäoppimisen merkitystä ja pyrkii kaventamaan opiskelua ja työelämää erillistävää kuilua hyödyntämällä esimerkiksi draamaa, eläytymismenetelmiä sekä harjoitteiden systemaattista reflektointia opetusmetodeina (Koponen 2012). Opetus liittää työelämää kiinteästi oppimistilanteisiin ja tuo esille sen, ettei oppiminen rajoitu opiskelu-aikaan, vaan jatkuu työelämässä ja työpaikalla (Valkonen 2003, 17). Koponen (2012) kritisoi alakohtaisen viestintäpedagogiikan keskittymistä ainoastaan alasiidon kontekstin ja vuorovaikutuksen tarkasteluun. Ulkopuolelle jäävät omaan toimintaan liittyvät vaatimukset sekä oppimistilanteessa syntyvien kokemusten ja niiden reflektoinnin avulla tapahtuva oppiminen. Koposen mukaan teoria ei myöskään selitä yksilöiden tapaa konstruoida tietoa.

Pääsääntöisesti tutkimukset ovat osoittaneet puheviestinnän opetuksen lisäävän tietoisuutta viestinnästä ja vuorovaikutuksen merkityksestä sekä asiantuntijoiden vuorovaikutustaitojen kohentumista (esim. Koivuoja & Isotalus 2009). Alakohtaisen viestintäpedagogiikan hyödyntämisestä on kuitenkin saatu vaihtelevia tuloksia. Esimerkiksi korkeakouluopintoihin kuuluvaa puheviestinnän opetuksen hyödyllisyyttä opiskelijan työn ja tulevan uran kannalta on kritisoitu, sillä erillisenä toteutettua opetusta ei osata aina liittää oman alan kontekstiin tai opetuksen ei koeta auttavan myöhemmin työelämässä (Hyvärinen 2011, 16).

Tuoreimpiin kotimaisiin alakohtaista viestintäpedagogiikkaa käsitteleviin tutkimuksiin kuuluva Jonna Koposen (2012) tutkimusartikkeli antaa kuitenkin näyttöä aiemmasta poikkeavista tuloksista. Koposen tutkimuksessa kiinnitettiin huomiota lääkäriopiskelijoiden omiin kokemuksiin opetusmenetelmien soveltuvuudesta, mikä on aiemmin jätetty tutkimuksessa

vähälle huomiolle niin koti- kuin ulkomaisessakin tutkimuksessa. Opiskelijoiden näkemysten tarkastelun voidaan katsoa olevan tärkeää, sillä kokemuksellisissa opetusmenetelmissä, joita alakohtainen viestintäpedagogiikka usein hyödyntää, oppijan oma aktiivisuus ja osallistuminen ovat oppimisen kannalta keskeisiä. Opiskelijat kokivat oppineensa uutta vuorovaikutuksesta ja tulleet tietoisemmiksi sekä omasta että lääkärin työssä tarvittavasta vuorovaikutuksesta. Lisäksi he oppivat tulosten mukaan myös potilaskeskeisyyttä, minkä voidaan nähdä tärkeänä oppimistuloksena tulevia potilaskohtaamisia ajatellen. Tulokset myös osoittivat, että opiskelijoiden asenteet vuorovaikutustaitojen oppimista kohtaan muuttuivat myönteisemmiksi vuorovaikutuskoulutuksen aikana. Tulokset olivat positiivisempia kuin vastaavat ulkomaiset tutkimukset ovat osoittaneet (Koponen 2012, 64).

Näytelmäharjoituksilla ja tutkimuksessa käytetyillä menetelmillä saatiin edellä mainittuja tuloksia, joiden perusteella Koponen (2012) osoittaa kolme erilaista osallistumisen tasoa, joilla vuorovaikutusosaamista on mahdollista oppia. 1) vuorovaikutustilanteiden havainnointi ja analysointi 2) reflektiivinen osallistuminen toiminnan aikana sekä toiminnan jälkeen 3) toiminta [lääkärin] ammattiroolissa. Lisäksi turvallinen oppimisilmapiiri tukee vuorovaikutustaitojen oppimista osallistavia menetelmiä käytettäessä. Havainnointi ja työympäristössä toimiminen vaativat kuitenkin ohjeistuksen ja reflektoinnin rinnalleen, jotta tilanteista on mahdollista poimia keskeisiä, uusia asioita ja työstää havaintoja toimintamalleiksi aktiiviseen tieto- ja taitorepertuaariin (Koponen, Pyörälä & Isotalus 2012).

Alakohtaisten tutkimusten avulla voidaan selvittää, millaiset menetelmät soveltuvat juuri tietyn ammatin vuorovaikutustaitojen oppimiseen. Tämä rohkaisee myös näiden opetusmenetelmien hyödyntämiseen tulevaisuudessa. Myönteistä kehityssuuntaa näyttävien, uusien tutkimustulosten saavuttaminen kannustaa tekemään alakohtaista tutkimusta myös muilta aloilta, sillä tietoa professionaalisen viestinnän konventioista eri aloilla voidaan saavuttaa vain näitä aloja tutkimalla (Hyvärinen 2011, 101). Tunnistamalla ja määrittelemällä alakohtaista, ammatillista vuorovaikutusta kullakin alalla, mahdollistetaan opetuksen kehittäminen ja pystytään paremmin opettamaan työelämässä tarvittavia taitoja. Hyvärinen (2011) viittaa myös Dannelsin ja Martinin väitteeseen siitä, että oman alan työtehtävissä tarvittavien vuorovaikutustaitojen osaaminen olisi jopa tärkeämpää kuin oman alan asiasisällön taitaminen. Näkökulma tukee ajatusta viestinnästä

keskeisenä työkaluna oman alan oppimisessa sekä toteuttamisessa ja perustelee opetuksen alakohtaisen suunnittelun tärkeyttä myös vuorovaikutuksen osalta.

2.3 Järjestyksenvalvonta

Kokoontumislain kolmannessa pykälässä (530/1999) esitetään, että yleinen kokous tai yleisötilaisuus on järjestettävä rauhanomaisesti sekä osanottajien tai sivullisten turvallisuutta vaarantamatta ja heidän oikeuksiaan loukkaamatta. Tilaisuutta järjestettäessä tulee lisäksi huolehtia, ettei tästä aiheudu ympäristölle huomattavaa haittaa. Näiden toteutumiseksi järjestäjällä on mahdollisuus asettaa yleiseen kokoukseen tai yleisötilaisuuteen tai sen välittömään läheisyyteen järjestyksenvalvojista annetussa laissa (533/1999) tarkoitettuja järjestyksenvalvoja pitämään yllä järjestystä ja turvallisuutta (kokoontumislaki 106/2007).

Järjestyksenvalvoja voidaan ja tulee asettaa esimerkiksi yleistä kokousta järjestettäessä, yleisötilaisuuksiin, majoitus- ja ravitsemusliikkeisiin, leirintäalueille, matkustaja-aluksiin sekä kauppakeskuksiin, liikenneasemille ja joukkoliikenteen kulkuneuvoihin (laki järjestyksenvalvojista 533/1999). Kaikista toimialueista on säädetty erikseen kohdennetuilla laeilla ja säädöksillä. Kauppakeskuksissa ja liikennöinnin parissa voivat toimia ainoastaan vartioimisliikkeen palveluksessa olevat järjestyksenvalvojat, joiden työntekoa koskevat erityiset säädökset. Kaikkia järjestyksenvalvoja sitovat kuitenkin yhtenäiset työn tekemistä koskevat lähtökohdat.

Järjestyksenvalvoja on poliisin valtuuttama, vapaaehtoisesti tehtävään suostuva ja järjestyksenvalvojan peruskurssin hyväksytysti suorittanut täysi-ikäinen henkilö, jonka katsotaan soveltuvan järjestyksenvalvojan tehtäviin. Poliisin hyväksymisen edellytykset liittyvät henkilön luotettavuuteen, rehellisyyteen ja henkilökohtaisiin ominaisuuksiin sekä ammattitaitoon (sisäasiainministeriö 1999a, 6), josta järjestyksenvalvojan tutkinnon suorittaminen on osoitus. Järjestyksenvalvoja vastaa sekä henkilöiden että omaisuuden turvallisuudesta siinä tilaisuudessa tai toimialueella, jonne hänet on asetettu järjestyksenvalvojaksi. Tämän lisäksi

järjestyksenvalvoja on aina velvollinen huolehtimaan järjestyksestä myös toimialueensa välittömässä läheisyydessä (sisäasiainministeriö 1999a, 16). Järjestyksenvalvonnan tehtävä on siis pitää yllä järjestystä ja taata turvallinen sekä mahdollisimman rauhanomainen ympäristö tietyllä alueella.

Turvallisuuden ylläpitämiseksi ja toimivan ympäristön takaamiseksi järjestyksenvalvojan tulee puuttua järjestyshäiriöihin sekä muihin tilanteisiin, jotka saattaisivat vaarantaa tilaisuudessa olevien henkilöiden turvallisuutta. Puuttuminen järjestyshäiriöihin tulee ensisijaisesti tehdä ohjein, neuvoin ja kehotuksin (laki järjestyksenvalvojista 533/1999), mikä edellyttää järjestyksenvalvojalta valmiuksia toimia kulloiseenkin tilanteeseen soveltuvalla tavalla. Järjestyksenvalvoja voidaan asettaa keskenään hyvin erilaisiin tilaisuuksiin ja toimipaikkoihin, mistä johtuen työympäristössä kohdatut tilanteet ja turvallisuusriskit vaihtelevat toimialueittain. Toimialueella tarkoitetaan sitä aluetta tai tilaisuutta, missä järjestyksenvalvojalla on sekä oikeus että velvollisuus toimia (sisäasiainministeriö 1999a, 16).

Työtehtävät voivat vaihdella hyvinkin paljon eri työpaikoissa ja työympäristöissä, mutta järjestyksenvalvojalla on kuitenkin oltava tietyt, yhtäläiset valmiudet toimintaan poikkeustilanteissa ja jokaisen järjestyksenvalvojan työntekoa sitovat tietyt laissa määritellyt velvoitteet, jotka jokaiselle opetetaan peruskurssilla. Järjestyksenvalvojan peruskurssin koulutus pohjautuu sisäasiainministeriön hyväksymään, eri tahojen kokoamaan koulutusmateriaalipakettiin (sisäasiainministeriö 1999b). Koulutusmateriaali tarjoaa rungon koulutuksen järjestämiseksi, mutta muun koulutuksessa käytettävän materiaalin hankkiminen sekä koulutuksen muotoileminen kuuluu aina kurssin järjestäjälle (sisäasiainministeriö 1999b). Niinpä koulutukset saattavat vaihdella kansallisella tasolla, riippuen kurssin pitäjän omista taustoista, muista osaamisvahvuuksista ja painotusalueista. Todellisuudessa useat tahot pitävät kurssin minimissään kustannustehokkaista syistä.

Saadun pohjakoulutuksen lisäksi tilaisuuden järjestäjä on aina velvollinen perehdyttämään järjestyksenvalvojat toimialueen erityiskysymyksiin, tilaisuuden järjestämiselle annettuihin ehtoihin ja määräyksiin sekä tilaisuuden pelastus- ja turvallisuussuunnitelmiin (sisäasiainministeriö 1999b). Työn luonteesta ja toimialueeseen liittyvistä työtehtävistä riippuen,

työlle järjestyksenvalvojana voidaan asettaa myös muita kelpoisuusehtoja tai tietyt lisäkoulutukset voidaan katsoa lisäansioiksi. Tällaisia ovat esimerkiksi voimankäytön lisäkoulutus, kaasusumutinkoulutukset ja laajempi turvallisuusalan koulutus, kuten vartijan tutkinto. Erityisvälineiden käyttö vaatii aina hyväksytysti suoritettun koulutuksen ja poliisin myöntämän luvan käyttää saavutettua toimivaltaa. On myös huomioitavaa, että järjestyksenvalvoja nauttii työssä ollessaan erityistä lain suojaa toimissaan. Järjestyksenvalvoja on oikeutettu käyttämään niitä keinoja, joita rauhanomaisuuden edistäminen ja turvallisuuden ylläpitäminen edellyttävät. Toimivaltuuksien käyttämisen tulee silti aina liittyä säännöksissä säädettyihin järjestyksenvalvojan tehtäviin (sisäasiainministeriö 1999a, 13).

2.3.1 Järjestyksenvalvojan koulutuksesta

Järjestyksenvalvojan peruskoulutuksen tarkoituksena on antaa sen hyväksytysti suorittaneelle henkilölle valmiudet toimia järjestyksenvalvojana järjestyksenvalvojista annetun lain määrittämissä tilaisuuksissa (sisäasiainministeriö 2009a, 5). Koulutus on määritelty laajuudeltaan vähintään 32 oppitunnin mittaiseksi, johon sisältyvät teorian ja mahdollisten harjoitusten lisäksi voimankäytönkoulutus sekä voimankäytön käytännön harjoitteet (6h). Koulutus on toteutettava sisäasiainministeriön vahvistaman 107-sivuisen koulutusmateriaalin sekä siihen sisältyvien kurssi- ja opetusaihekohtaisten tuntijakojen mukaisesti. Kurssin runko sekä pohjamateriaali on siis määritelty valtakunnallisesti yhteneväksi, minkä lisäksi järjestyksenvalvojan peruskurssin kouluttajat käyvät läpi poliisihallituksen järjestämän valmennuksen kouluttajapätevyyden saavuttamiseksi. Näillä pyritään varmistamaan yhtenevä, kattava peruskoulutus, jonka käytyään henkilö on pätevä toimimaan järjestyksenvalvojan tehtävissä.

Järjestyksenvalvojan peruskurssin pohjana tulee aina käyttää sisäasiainministeriön vahvistamaa koulutusmateriaalipakettia sekä siihen sisältyviä kurssi- ja opetusaihekohtaista tuntijakoa. Koulutusmateriaaleja tulee noudattaa siten, että kaikki koulutukseen sisältyvät opetusaiheet käydään kurssin aikaa läpi vähintään materiaalipaketissa esitetyssä laajuudessa. Jokaiselle kurssille osallistujalle tulee jakaa sisäasiainministeriön vahvistama järjestyksenvalvojan

koulutusaineisto, mutta aineisto on kuitenkin määritelty riittämättömäksi yksin toimimaan kurssin materiaalina. Järjestyksenvalvojakurssin koe kohdistuu materiaaalipaketin esittämään lakitietoon. Kouluttaja vastaa aina käytännön koulutuksessa käytettävistä aineistoista ja materiaaleista itse. (Sisäasiainministeriö 2009b).

Järjestyksenvalvojakortin saamiseen ei liity muita koulutusvaatimuksia kuin hyväksytty peruskoulutus sekä työtehtävästä riippuen, korttiin liitettävät, tietyn voimankäyttövälineen kantolupaa koskevat lisäkoulutukset. Tehtävässä on mahdollista toimia monenlaisella taustalla, minkä johdosta yksilöillä voi olla hyvinkin toisistaan poikkeavaa tieto- ja taitopohjaa erilaisten vuorovaikutustilanteiden hoitamiseen ja käsittelyyn. Lisäksi eri tahojen järjestämällä järjestyksenvalvojan peruskursseilla painotukset saattavat vaihdella esimerkiksi käytännön harjoitteiden kannalta niin, että joillain järjestyksenvalvojakortin saaneella voi pelkän kurssin perusteella olla enemmän perehtyneisyyttä erilaisten tilanteiden kohtaamiseen kuin toisilla tai vaikka jo jonkin aikaa järjestyksenvalvojan tehtävissä toimineella. Painotusten vaihteluun voivat vaikuttaa esimerkiksi kouluttajan aihealueiden painotuksia koskevat valinnat sekä järjestyksenvalvojakoulutuksen tilanteen yrityksen omat intressit ja pyynnöt koulutusta koskien.

Sisäasiainministeriön hyväksymä koulutusmateriaalipaketti on määritelty koulutussisältöjen vähimmäisvaatimukseksi, joten pääasiassa vain tähän koulutusmateriaalipakettiin perustuvan koulutuksen voidaan katsoa tarjoavan minimivaatimukset työssä suoriutumiseen. Kurssin kattavaksi katsottavuutta tukee myös huomio siitä, että ajallisesti rajattu kokonaisuus on jaoteltu aihealueittain melko tiiviiseen pakettiin, jolloin soveltamisvaraa jää peruskurssirakenteen lisäksi ajallisesti vähän silloin kun kurssi toteutetaan minimilaajuudessaan. Kurssimateriaali on järjestyksenvalvojakoulutuksen keskeisin aineisto ja se muodostaa rungon koulutukselle, joten näin myös koulutettavien käsitykselle koulutuksen keskeisimmistä sisällöistä ja työn kannalta merkityksellisistä osaamisalueista. Peruskurssirunkoon ei kuulu erillistä viestinnän koulutusta.

2.3.2 Järjestyksenvalvonta Helsingin kaupunkiliikenteessä

Kaupunkiliikenteeksi tai paikallisliikenteeksi katsotaan kuuluvaksi kaupunkien ja niiden lähialueiden sisäinen julkinen liikennöinti, jossa liikenteen järjestäjänä toimii usein kaupunki itse. Toimintaympäristönä kaupunkiliikenne on jatkuvasti muuttuva tapahtumakenttä, jossa liikkuu vuorokauden aikana hyvin paljon ihmisiä. Matkustajien pääasiallinen tavoite on päästä liikkumaan paikasta toiseen aikataulun mukaisesti ja matkustamisen perustavoitteiden odotetaan toteutuvan saumattomasti. Kulkuneuvojen liikkeet on aikataulutettu tietyllä tavalla, jotta liikennöinti on kaikille osapuolille turvallista ja siirtymät sujuvat vaivattomasti niin kulkuneuvojen osalta kuin myös asiakkaiden matkustusta ajatellen. Aikataulutus ja sen toimivuus vaikuttavat automaattisesti muuhun liikennöintiin sekä matkustajien aikatauluun, joten poikkeustilanteiden vaikutusketju on aina paikallisia tilannekohtaisia vaikutuksia laajempi. Tilanteisiin pyritään vastaamaan nopeasti ja vilkkaasti liikennöidyssä kaupunkiliikenteessä sitä myös edellytetään. Lisäksi kaupunkiliikenteen toiminnalle asetetaan odotuksia muun muassa myös asiakaspalvelun, toiminnan avoimuuden ja tavoitettavuuden suhteen (Huvinen 2014).

Julkisille liikenneasemille sekä kaupunkiliikenteen kulkuneuvoihin tulee aina asettaa asianmukainen vartiointi, josta Helsingin kaupunkiliikenteessä (jatkossa lyhennetty HKL) vastaa Palmian turvallisuuspalvelut. Palmian vartiointihenkilöstö partioi metroissa sekä metro- ja juna-asemilla, minkä lisäksi he turvaavat lipuntarkastajien työntekoa myös raitiovaunuissa. Uuden yhteistyösopimuksen myötä kaupunkiliikenteessä korostetaan järjestyksenvalvojen asemaa myös asiakaspalvelijoina. Toimialueena kaupunkiliikenne asettaa kuitenkin järjestyksenvalvojen ja työn tekemiselle erityisiä vaatimuksia.

Liikenneasemilla työskenneltäessä toimitaan järjestykselain mukaisina järjestyksenvalvojina, mikä eroaa tavallisen järjestyksenvalvojan toiminnasta muun muassa siten, että työntekijältä vaaditaan sekä järjestyksenvalvojakortin että vartijakortin oikeuttavaa koulutusta ja hyväksyttyä voimassaoloa. Vartijakortin saamiseksi tulee käydä vartijan peruskoulutus. Toimeksiannossa edellytetään kuitenkin vartijakortin lisäksi järjestyksenvalvojalle kuuluvia, paikoin laajempia

toimivaltuuksia. Järjestyslain mukaisen järjestyksenvalvojan toimivaltuuksista ja tehtävistä säädetään järjestyksenvalvoista annetun lain ohella myös järjestyslaissa (612/2003).

Järjestyslain tarkoituksena on edistää järjestystä ja turvallisuutta yleisillä paikoilla riippumatta siitä, kuka paikan omistaa (Poliisi 2016). Järjestyslain mukaisen järjestyksenvalvojan toimivaltuuksia on rajoitettu muiden järjestyksenvalvojanoikeuksiin verrattuna, mutta omatut järjestyksenvalvojan oikeudet laajentavat silti vartijan toimivaltuuksia. Järjestyslain mukaisilta järjestyksenvalvojilta puuttuvat oikeudet säilöön ottamiseen, pääsynestämiseen sekä paikalta poistamiseen silloin, jos henkilö jättää noudattamatta järjestyksenvalvojan antaman käskyn. Järjestyksenvalvojan peruskoulutus on aina sama, mutta toimittaessa järjestyslain mukaisena järjestyksenvalvojana, on työntekijän ymmärrettävä toimivaltuuksissa. Vartijakortin haltijalla on mahdollisuus laajempiin voimankäytön lisäkoulutuksiin ja voimankäyttövälineiden kantolupiin.

Helsingin kaupungin aloitettua yhteistyönsä Palmian kanssa metron turvallisuuspalvelua uudistettiin ja sen kehittämiseksi tehtiin tietoisia valintoja turvallisuuspalveluiden imagon, toiminnan ja koulutusjärjestelmän linjaamiseksi. Palmia tähtää turvallisuuspalveluratkaisujen muotoilemiseen kohdekohtaisesti kouluttamalla työntekijät erillisin lisäkoulutuksin, jolloin vaikutetaan myös toimintamallien yhtenäisyyteen ja julkisen kuvan rakentumiseen. Yhteistyön alettua metroliiikenteeseen palkattiin useita uusia järjestyksenvalvojia, joista monelle pesti kaupunkiliikenteessä oli hyvin uudenlainen ympäristö toimia järjestyksenvalvojan tehtävissä. Kaikille Palmian järjestyksenvalvojille järjestettiin työsuhteen alkupuolella yhteiset lisäkoulutukset, joilla tarjottiin peruskoulutusta laajemmat valmiudet kohdata kyseinen työympäristö sekä uudistaa metron järjestyksenvalvontaa palvelualttiimmaksi (Leivo, 2014).

Palmian työntekijöille koulutetaan voimankäytön yleisen osan lisäksi voimankäytön erityinen osa, joka mahdollistaa kaasusumuttimen sekä teleskooppipatukan mukana kantamisen. Molempia varten järjestetään erillinen koulutus, josta vastaa valtuutettu kouluttaja. Lisäksi Palmia on määritellyt järjestyksenpidollisissa tehtävissä toimivilta työntekijöiltään edellytettäväksi paineensietokykyä, asiakaspalvelutaitoja sekä kiinnostusta alaa kohtaan. Työntekijän tulee myös olla fyysisiltä sekä psyykkisiltä ominaisuuksiltaan soveltuva järjestyksenpidollisiin tehtäviin. (Leivo 2014.)

2.4 Viestintäosaaminen turvallisuuden edistäjänä

Viestintätilanteissa ja sosiaalisessa kanssakäymisessä tapahtuvan vuorovaikutuksen myötä sosiaaliset tilanteet ovat jatkuvassa muutoksessa (Berger 2005, 427). Tähän dynaamiseen tapahtumaan vaikuttavat aina viestinnän osapuolten käsitykset ja tulkinnat tilanteesta. Vuorovaikutus- tai puheviestintätilanne on siis prosessi, jossa osapuolet sanomiensa välityksellä stimuloivat merkityksiä toisen osapuolen tajunnassa ja saavat aikaan vastavuoroisen reaktion. Sanomat eivät siirry sellaisenaan, vaan ne tulkitaan ja suodatetaan jokaisen omista lähtökohdista sekä tilannekohtaisista tekijöistä. Niinpä osallistujat vaikuttavat tilanteiden kulkuun tekemällä tulkintoja ja tilannemäärittelyitä, jotka puolestaan ohjaavat toimintaa tilanteessa.

Relationaalisen puheviestinnän perusteisiin kuuluu ajatus siitä, että viestinnässä on aina mukana sekä sisältökomponentti että suhdekomponentti, joihin vuorovaikutusprosessin aikana vaikutetaan niin sanallisesti kuin sanattomastikin (Gerlander & Isotalus 2010, 6). Sisältökomponentti käsittää sen sanoman tai ajatuksen, joka toiselle pyritään välittämään, ja suhdekomponenttia määrittävät viestintätyylit, eli ne verbaaliset ja nonverbaaliset tavat osoittaa, kuinka sanalliset merkitykset tulisi ymmärtää ja tulkita. Tämä puolestaan määrittää puheviestintätilanteen osallistujien välisiä suhteita (Dindia 2003, 2). Tämän kaltaisena viestintä kasvokkaistilanteessa on jatkuva ja samanaikainen vuorovaikutusprosessi, jossa osapuolet voivat valikoida, jäsentää ja kontrolloida sanomaansa, erityisesti verbaalisella tasolla. Aiempien kompetenssin määritelmien mukaan, taitava viestijä on myös tietoinen ja motivoitunut tekemään valintoja myötävaikuttaakseen vuorovaikutustilanteeseen tai sanomansa välittymiseen (Valkonen 2003, 26).

Nyky-ymmärryksen mukaan viestintää ei enää nähdäkään vain työkaluna tai vaikuttamisen välineenä, vaan aktiivisena prosessina, jolla vaikutetaan tuloksiin (mm. Koponen 2012, Rettinger 2011, Kaihovirta-Rapo 2014). Puheviestinnän tutkimuksessa tuotetaan ja sovelletaan tietoa ihmisen vuorovaikutusprosesseista sekä puhe- ja viestintäkäyttäytymisestä (Berger 2005, 417). Mahdollisuus käyttää hyväksi tätä saatua tietoa viestinnästä ja vuorovaikutuksen muotoutumisesta, esimerkiksi työelämässä, antaa paremmat edellytykset hedelmälliseen vuorovaikutukseen ja halutunlaisten tulosten saavuttamiseksi. Puheviestinnän opetuksen

tavoitteeksi on asetettu muun muassa seuraavat neljä kohtaa: kehittää viestintätaitojen repertoaaria ja kykyä valita tilanteenmukainen toimintatapa, kehittää kykyä toteuttaa valittu toimintatapa sekä kykyä arvioida omaa ja muiden viestintää (esim. Kahiovirta-Rapo 2014, Almonkari & Isotalus 2009). Nämä muodostavat merkittävän osan aiemmin esiin nostettua viestintäkompetenssia ja vaikuttavat tilanteisten tulkintojen tekemiseen ja näin myös toimintaan viestintätilanteissa. Turvallisuuden kannalta hyvät vuorovaikutustaidot sekä valmiudet kohdata erilaisia viestintätilanteita ovat ei-toivottavien sattumusten ennaltaehkäisyä (Hjelt-Putilin 2005, 30).

Tehokkaan ja tarkoituksenmukaisen viestinnän voidaan siis tässä kontekstissa nähdä olevan turvallisuuden edistämiseen mahdollisimman todennäköisesti johtavien viestinnällisten valintojen tekemistä sekä vuorovaikutustilanteiden tietoista, toiset osapuolet huomioivaa, käyttämistä turvallisuutta edistävällä tavalla. Tietoisuus viestintätilanteiden kehittymiseen vaikuttavista tekijöistä sekä ymmärrys ihmisten viestinnällisten valintojen tekemistä ohjaavista seikoista auttaa ymmärtämään oman viestinnällisen toiminnan seurauksia ja edistää tilanteessa toivottavien viestintätapojen löytämistä. Yhteisön osaaminen koostuu kunkin yksilön omista taidoista sekä asenteista, kyvyistä ja motivaatiosta käyttää opittuja taitoja työelämätilanteissa turvallisuutta lisäävällä tavalla.

Koulutuksella on suuri merkitys oman työn kannalta keskeisiksi koettujen asioiden käsitteellisessä ja taidollisessa muodostumisessa sekä omaksumisessa (Bambacas & Patrickson 2008, 59). Samalla oman alan koulutuksessa opitaan työn tekemisen taitoja, hyviksi havaittuja käytänteitä, yhteisötaitoja sekä oman asiantuntijuuden ja ammatillisuuden kehittämiseen liittyviä seikkoja (Hyvärinen 2011). Hyvä koulutus vakiinnuttaa opitut asiat käytännön työntekoon sekä sitouttaa työntekijät hyödyntämään näitä hyväksi havaittuja käytänteitä (Hjelt-Putilin 2005, 22–23). Työyhteisön kulttuuria opitaan koulutuksen lisäksi työtä tehdessä, mutta työyhteisön taitavuus tai taitamattomuus on osiensa summa. Jokaisen työntekijän turvallisuutta edistävä toiminta on siis mukana rakentamassa turvallisuuskuvaa ja -kulttuuria, joka yhteisössä vallitsee ja välittyy ulospäin.

3 ONGELMANASETTELU

Erilaisten professionaalisten viestintäsuhteiden tarkastelemisen on todettu auttavan löytämään erilaisille viestintäsuhteille tyypillisiä säännönmukaisuuksia, kullekin viestintäsuhteelle tunnusomaisia erityispiirteitä sekä ammatti- ja alakohtaisia viestintäkäytänteitä (Hyvärinen 2011, 101). Alojen käytänteiden ja vaatimusten sekä alakohtaisen vuorovaikutuksen tunnistaminen ja määrittely edistävät opetuksen suuntaamista työssä vaadittaviin valmiuksiin ja tietotaitoon. Kohdennettu koulutus puolestaan varmistaa sen, että tuleville ammattilaisille tarjotaan mahdollisuus kehittää työssä tarvittavia osa-alueita, mikä puolestaan varmistaa mahdollisimman hyvät edellytykset työssä suoriutumiselle ja työn tuloksille.

Sisäasiainministeriön ohjeistuksen (2009b) mukaan järjestyksenvalvojan peruskurssin kouluttaja vastaa aina itse käytännön koulutustilanteessa käyttämästään aineistosta. Koulutuksen pohjana tulee käyttää sisäasiainministeriön hyväksymää koulutusaineistoa, mutta yksinomaan edellä mainitun koulutusaineiston käyttö on ohjeistuksessa määritelty riittämättömäksi. Näin ollen toimintamallien opettaminen saattaa muilta osin vaihdella valtakunnallisesti kouluttajan valinnoista riippuen. Peruskurssien koulutussisältöihin ei kuulu erillistä viestinnällistä koulutusta, eikä kouluttajilta edellytetä viestinnällisiä pohjakoulutusvaatimuksia. Silti esimerkiksi laki (laki järjestyksenvalvojista 533/1999) määrittää ensisijaiseksi toimintamalliksi konfliktitilanteiden selvittämisen sanallisesti sekä rauhanomaisuutta viestittämällä. Lisäksi järjestyksenvalvojan yhdeksi useimmin vastaan tulevaksi työtehtäväksi on määritelty asiakaspalvelu ja keskeisimmiksi työnteon apuvälineiksi sosiaaliset taidot ja vuorovaikutusalttius.

Tämän tutkielman tarkoituksena on selvittää, millaisille viestinnällisille tiedoille ja taidoille järjestyksenvalvojan työssä on tarvetta ja kuinka hyvin järjestyksenvalvojan koulutuksesta saadaan työssä tarvittavia viestinnällisiä valmiuksia. Tutkielman tavoitteena on tuottaa tietoa, jonka avulla järjestyksenvalvojan koulutusta voitaisiin kehittää edelleen.

Näin ollen tutkimusongelmaksi muotoutuu:

Millaiset viestinnälliset valmiudet järjestyksenvalvojakoulutus tarjoaa järjestyksenvalvojan työssä tarvittavaan vuorovaikutukseen?

Koska oppimisen ymmärretään olevan kiinteässä yhteydessä alakohtaisiin vuorovaikutuskonteksteihin, niihin liittyvät normit sekä totutut käytänteet myös määrittelevät, millaista osaamista alalla vaaditaan (Hyvärinen 2011, 21). Koulutuksen tavoitteena on opettaa myös alalle tyypillisiä konventioita (Dannels 2003, 51) ja kouluttautumisen voidaan nähdä olevan osa työyhteisöön sosiaalistavaa prosessia. Työssäoppiminen jatkaa työyhteisöön kasvamista (Hyvärinen 2011, 26) ja erityisesti työssä, jossa on mahdollista toimia monenlaisella taustalla, vuorovaikutustilanteista muodostuu keskeinen ammatti-identiteetin määrittämisen paikka (Rettinger 2011, 431). Sen vuoksi on tärkeää osata toimia omalle alalle tyypillisissä viestintätilanteissa kontekstiin nähden tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti. Niinpä on perusteltua, että alakohtainen vuorovaikutusosaaminen ja sen eri osa-alueet myös tunnistetaan, määritellään ja jäsennetään kunkin alan omista lähtökohdista, tarpeista ja tavoitteista käsin (Hyvärinen 2011, 21–22). Tähän tarvitaan tietoa alan ammattikohtaisista viestintäosaamisen vaatimuksista. Ensimmäinen tutkimuskysymys pyrkii pohjustamaan sitä, minkälaista viestinnällisen opetuksen tarvetta järjestyksenvalvojan työ asettaa koulutukselle. Toisin sanoen tarkastelee sitä, millaisia viestintätilanteita järjestyksenvalvojat työssään kohtaavat:

K1 Millaisia viestinnällisiä valmiuksia järjestyksenvalvojan työssä tarvitaan?

Sisäasianministeriön (2009b) määrittämän järjestyksenvalvojan peruskurssin koulutusmateriaalin mukaan koulutusmateriaalin pohjana tulee käyttää sisäasianministeriön laatimaa koulutusmateriaalipakettia. Materiaalipaketti yksinään on kuitenkin kuvattu riittämättömäksi ja vastuu muusta käytännön koulutuksessa käytettävästä materiaalista on kouluttajalla itsellään. Koulutusmateriaali antaa kuitenkin rungon koulutuksessa läpikäytävillä asioilla ja materiaaliin kuuluvien asioiden läpikäymisen esitetään antavan valmiudet järjestyksenvalvojan työhön (sisäasianministeriö 2009b). Kostiaisen (2003) mukaan koulutuksesta saatavat viestinnälliset ohjeistukset on tärkeää liittää ammatillisiin käytänteisiin ja huomioida työhön sosiaalistuminen

sekä työidentiteetin muodostuminen sen sijaan, että keskittyttäisiin pelkästään konkreettisen työn viestintäkäytänteisiin tai erillisten viestintätilanteiden käsittelyyn. Näin mahdollistetaan työssä tarvittavien viestintävalmiuksien laajempi kehittyminen. Toiseen tutkimuskysymykseen vastaaminen kertoo, kuinka kattavasti järjestyksenvalvojan peruskurssin koulutus huomioi vuorovaikutuksellisen koulutuksen:

K2 Millaista vuorovaikutuskoulutusta järjestyksenvalvojille tarjottavaan koulutukseen sisältyy?

Yhteisöt määrittävät itse alakohtaista tietoa sekä asiantuntijuutta työelämän konteksteissa (Hyvärinen 2011, 18) alalla käytettyjen puhetapojen sekä tyypillisten vuorovaikutuksellisten käytänteiden kautta (Hyvärinen 2011, 19). Näin yhteisön jäsenten voidaan nähdä omaavan erityistä tietoa sekä työn todellisista vaatimuksista että siitä, kuinka ammattilaiset kokevat saaneensa valmennusta työssä kohdattuihin haasteisiin. Alakohtaisella tutkimuksella pyritään kehittämään koulutusta ja tietyn alan erityisosaamiseen tähtäävää opetusta tuleville ammattilaisille (Dannels 2003), jolloin on tärkeää tietää, millaiset asiat kohderyhmän jäsenet itse kokevat keskeisiksi oman työnsä kannalta. Tutkittavan yhteisön sekä sen jäsenten näkemysten tarkastelun voidaan katsoa olevan tärkeää tarkasteltaessa opetusta, sillä kokemuksellisissa opetusmenetelmissä, joita alakohtainen viestintäpedagogiikka usein hyödyntää, oppijan oma aktiivisuus ja osallistuminen ovat oppimisen kannalta keskeisiä (Koponen 2012). Tämän hetkisen tilanteen selvittämiseksi kaivataan ajantasaista tietoa, kuinka kohderyhmä kokee oman oppimisensa ja osallistumisensa näihin prosesseihin hyödyttävän työssä osaamista, mikä tarjoaa myös vertailukohdan myöhemmälle tiedolle. Kolmannen tutkimuskysymyksen taustalla on tavoite selvittää järjestyksenvalvojien omia kokemuksia saadun koulutuksen sekä työelämän tilanteiden kohtaamisesta:

K3 Miten järjestyksenvalvojat kokevat tarjotun koulutuksen vastaavan työn asettamiin vaatimuksiin?

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimuksen tarkoituksena on pyrkiä määrittelemään järjestyksenvalvojan työssä tarvittavaa viestintäosaamista järjestyksenvalvojille tarkoitetun koulutuksen kehittämiseksi. Tutkimuksen tavoitteeseen pyritään pääsemään tutkimalla sekä tarjolla olevaa koulutusta että työn tämänhetkisiä vaatimuksia. Lisäksi pyritään kartoittamaan, koetaanko koulutuksen annin ja työelämän viestintäkompetenssin vaatimusten kohtaavan niiden tämän hetkisessä muodossa ja laajuudessaan. Kuten aiemmassakin tutkimuksessa on korostettu, olennaista ei ole viestinnän määrälliseen lisäämiseen kannustaminen, vaan se, miten viestinnän merkitys ymmärretään osana ammattiosaamista ja kuinka viestintäosaamista voidaan kehittää ja hyödyntää yhä paremmin erilaisissa työelämän yhteyksissä (Kostiainen 2003, 16).

Koska tutkimuskohteesta olisi vaikea saada kattavaa kuvaa yksittäisen tutkimusasetelman tai -menetelmän avulla, tähän tutkimukseen on päätetty soveltaa triangulaatiota, eli tutkimusongelmaa tarkastellaan useamman osatutkimuksen avulla, erilaisia aineistoja ja menetelmiä yhdistämällä (Tuomi & Sarajarvi 2002). Triangulaatioon kohdistuvasta kritiikistä (mm. Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, Eskola & Suoranta 1998) huolimatta triangulaation tarjoama monipuolinen lähestymistapa ja kattava tiedonsaanti katsotaan tutkimusongelman kannalta mielekkääksi. Metodologisella valinnalla pyritään saavuttamaan laajempi ymmärrys ilmiöstä ja lisäämään tutkimuksen luotettavuutta. Eri lähestymistavat nähdään toisiaan täydentävinä ja epistemologisen taustaoletuksen mukaisesti, useita menetelmiä yhdistämällä odotetaan saatavan enemmän ja monipuolisempaa tietoa kuin vain yhtä menetelmää käyttämällä.

Sen kartoittaminen, missä määrin koulutuksessa kiinnitetään huomiota viestinnällisten valmiuksien kehittämiseen, edellyttävät koulutusrakenteeseen pureutumista ja järjestyksenvalvojan peruskurssiin kuuluvan viestintäkoulutuksen paikantamista.

Järjestyksenvalvojan peruskoulutusta järjestävät useat tahot ja peruskursseja järjestetään eri puolilla Suomea pitkin vuotta. Järjestyksenvalvojan peruskurssin laadun varmistamiseksi sekä yleisesti valtakunnallisen yhteneväisyyden takaamiseksi sisäasiainministeriö (2009b) on määrännyt järjestyksenvalvojakoulutukset toteutettavaksi kurssimateriaalin esittämällä tavalla, materiaaliin liitetyn rakenteen mukaisesti. Tämän pohjalta voidaan siis sanoa kurssimateriaaliin keskittymisen kertovan hyvin pitkälle peruskurssista yleisesti sekä avaavan kaikki aihealueet, jotka on katsottu oleellisiksi käsitellä peruskurssilla. Sen vuoksi tämän tutkimuksen aineistoksi on poimittu järjestyksenvalvojan peruskurssin materiaali, eikä erillisten peruskurssien havainnointia, joka olisi myös ajallisen toteutuksen puolesta kannattamaton ja nostaisi mahdollisesti esiin pääasiassa yksittäisiä eroja eri kouluttajien tai koulutustahojen välillä.

Kurssiaiheeksi nostettavan viestinnän opetuksen erittelemisen vaatii koulutusmateriaalien ja ammatti- ja yritys kohtaisten ohjeistusten kartoitusta tulkintoihin ja päätelmiin tukeutumatta. Kvantitatiivinen tutkimus tarjoaisi tutkijan osallisuutta häivyttäviä työkaluja määrällisten tulosten saavuttamiseen. Koska koulutusmateriaaleja ei ole kehitetty erityisesti viestinnällisten asioiden opettamiseksi, joudutaan aineistoa tarkastelemaan kuitenkin tulkinnallisemmalla otteella. Koulutuksesta saadun koetun annin selvittämiseksi tarvitaan lisäksi tietoa myös työntekijöiden subjektiivisista käsityksistä, mikä puolestaan ohjaa kysymään kokemuksia työntekijöiltä itseltään ja näin ollen hyödyntämään edelleen kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä.

Järjestyksenvalvojat ovat myös paras lähde järjestyksenvalvonnan tämän hetkisten työelämän vaatimusten ja työtehtävien kartoittamiseen. Ammatinharjoittajien kasvokkainen haastattelemisen antaa mahdollisuuden esittää tutkimuksen kannalta kiinnostavia kysymyksiä suoraan tekijöille, mutta tarjoaa mahdollisuuden myös käsitellä muita keskustelusta kumpuavia asioita ja esittää jatkokysymyksiä haastattelun aikana nousevien, tutkimuksen kannalta mielekkäiden teemojen ympäriltä. Toisinaan myös yleiset käsitykset tai erilaisissa murrosvaiheissa, kuten uusien yhteistyökuvioiden alkumetreillä, jopa esimiesten ja kouluttajien käsitykset kenttätöystä saattavat poiketa siitä mitä työ todellisuudessaan tuona hetkenä pitää sisällään, mitkä asiat ovat korostuneet ajan hengen tai uusien työntekijöiden tullessa kuvioihin, mitä työn konkreettiseen tekemiseen on mahdollisesti tullut lisää tai siitä jäänyt pois. Näistä parhaiten kertovat ne, jotka toimivat kyseisen työn tekijän roolissa päivittäin.

Koska kyse on myös empiirisen ilmiön tutkimisesta, voidaan nähdä laadullisten menetelmien soveltuvan tutkimisen työkaluiksi, mikä samalla edellyttää kohdeilmiön käsitteellisen pohdinnan merkityksen korostumista (Eskola & Suoranta 2008, 14–15). Kun tutkittavasta kohteesta on tietoa vasta vähän ja halutaan tarkastella jonkin ilmiön tilaa ja selvittää sen ydin, on ensin määriteltävä, mitä rajaukseen kuuluu. Turvallisuusviestinnän tutkimus on vasta nostanut päätään Suomessa ja turvallisuusalan työtä tehdään niin laajalla työkentällä, ettei yhden toimenkuvan tai ammatin ruotiminen selvitä vielä toista. Kvalitatiivisen tutkimuksen piirissä puhutaan aineistolähtöisestä analyysistä. Aineistolähtöistä analyysia tarvitaan, kun kaivataan perustietoa ilmiön olemuksesta (Eskola & Suoranta 2008, 19), eli kun pyritään määrittelemään, mistä ilmiössä oikeastaan on kyse. Tällöin voidaan lähteä liikkeelle mahdollisimman vähin ennakkoletuksin ja päästään rakentamaan teoriaa empiriasta käsin.

4.2 Tutkimusaineistot

Tutkimusongelma jakautuu kolmeen tutkimuskysymykseen, joihin vastaamiseksi hyödynnettiin useampia eri aineistoja. Järjestyksenvalvojien työn sekä järjestyksenvalvojien omien kokemusten selvittämiseksi kerättiin tätä työtä varten itsenäinen haastatteluaineisto Palmian operatiivisen järjestyksenvalvonnan työntekijöitä haastatteleamalla. Peruskoulutukseen kuuluvan vuorovaikutuskoulutuksen kartoittamiseksi tarkasteltiin puolestaan järjestyksenvalvojien peruskurssin määrittävää koulutusmateriaalia, joka määrittelee peruskurssin valtakunnallisesti. Työtä ja työn vaatimuksia rinnastettiin järjestyksenvalvontaa määrittelevään lakiin järjestyksenvalvojista, minkä lisäksi järjestyksenvalvojien kokemuksista kertoi myös Palmian ja HKL:n aiemmin keväällä 2014 työntekijöiltään keräämä kirjallinen kartoitus koskien yhteistyön alun koulutuksia. Seuraavissa esitellään aineistot sekä kunkin aineiston käsittelytapa.

4.2.1 Haastattelut ja laki järjestyksenvalvojista

Haastattelu on Eskolan ja Suorannan (1998, 86) mukaan laadullisen tutkimuksen yleisin tiedonkeruutapa. Haastattelun tarkoituksena on kerätä tutkimuksen kannalta hedelmällistä tietoa sekä selvittää haastateltavien näkemyksiä haastattelijan johdatteleman keskustelun avulla (Hirsjärvi & Hurme 2011, 86). Haastattelijalla siis kuljettaa keskustelua, jonka tavoitteena on saada esille haastateltavan kokemuksia ja näkemyksiä. Tulee myös huomioda, että haastattelu on aina vuorovaikutustilanne, jossa molemmat osapuolet vaikuttavat toisiinsa sekä haastattelutilanteeseen (Eskola & Suoranta 1998, 86). Haastattelun vuorovaikutuksellinen luonne vapauttaa haastattelun etenemisen vain tutkijan näkökulmasta, mikä takaa haastateltavan äänelle esiintulon mahdollisuuden (Hirsjärvi & Hurme 2011, 48).

Haastatteluita on mahdollista toteuttaa usealla eri tavalla. Tämän tutkimuksen haastattelumetodiksi valittiin puolistrukturoitu teemahaastattelu. Teemahaastattelussa haastattelu etenee haastattelijan ennakolta määrittelemien keskeisten aihealueiden ja niihin liittyvien kysymysten avulla (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75). Teemahaastattelu tarjoaa enemmän vapauksia haastattelun suorittamiseen sekä haastattelijalle että haastateltavalle, sillä haastattelun muoto ei ole niin tiukasti sidoksissa kysymysten asetteluun tai järjestykseen (Hirsjärvi, Remes & Sarjavaara 2009, 208). Kaikki haastattelijan määrittämät teema-alueet tulee käydä läpi kussakin haastattelussa, mutta kysymysten muoto tai teema-alueiden järjestys voi vaihdella keskusteluittain (Eskola & Suoranta 1998, 87). Teemahaastattelu tarjoaa haastateltavalle myös mahdollisuuden puhua vapaasti omasta positiostaan, jolloin haastatteluaineiston voidaan nähdä todella olevan haastateltavien puhetta itsestään sekä omista käsityksistään. Samojen teemojen käyttö kussakin haastattelussa varmistaa kuitenkin keskusteluista saatavan myös tutkimuksen kannalta mielekästä sekä keskenään vertailukelpoista vastausmateriaalia.

Tämän tutkimuksen haastattelut tehtiin Helsingin kaupunkiliikenteen asemilla, henkilökunnan tiloissa, 8.-12.7.2014. Haastatteluun osallistui kahdeksan kenttätyöntekijää, sekä miehiä (5) että naisia (3), joista kaikki olivat toimineet kaupunkiliikenteen vartioinnissa Palmian yhteistyön alusta lähtien. Osallistuminen haastatteluun oli vapaaehtoista ja kullekin osallistujalle kerrottiin erikseen mahdollisuudesta vetäytyä osallistumisestaan missä vaiheessa tahansa niin halutessaan.

Haastateltavat valikoituivat haastatteluviikon työaikojen ja -vuorojen perusteella, joten otannan voidaan katsoa olevan satunnainen. Kullekin haastateltavalle oli sovittu henkilökohtainen haastattelu-aika työajan ulkopuolelta, millä pyrittiin varmistamaan rauhallinen ja keskeytyksetön keskustelu-ympäristö.

Jokaisella haastateltavalla oli hyvin erilainen työhistoria ennen vartiointitehtäviin astumista sekä eri verran kokemusta järjestyksenvalvojana toimimisesta. Seitsemällä kahdeksasta haastateltavasta oli järjestyksenvalvojakortti tai muu turvallisuusalan koulutus jo ennen kaupunkiliikenteen palvelukseen astumista ja yksi haastateltavista suoritti järjestyksenvalvojan pätevyyden Palmian työsuhteen alussa. Kyseinen haastateltava aloitti järjestyksenpidollisissa tehtävissä ensimmäistä kertaa tullessaan tähän työpaikkaan ja muilla seitsemällä oli alalta jo aiempaa työkokemusta. Kaksi muuta haastateltavaa olivat suorittaneet pidemmän, kolme vuotta kestävä, turvallisuusalan koulutuksen ja muilla järjestyksenpidollisena pohjakoulutuksena toimivat järjestyksenvalvojan ja vartijan peruskoulutukset. Peruskoulutuksesta oli haastateltavilla kulunut eri verran aikaa, mutta kaikki olivat käyneet loppusyksystä 2013, ennen Palmian toimeksiannon alkamista, läpi Palmian järjestämän perusteellisuuteen pyrkivän kohdekohtaisen koulutuksen, jossa painotettiin järjestyksenpidollisten asioiden lisäksi asiakaspalvelua ja viestintää (Leivo 2014).

Haastattelut kestivät keskimäärin 31,988 minuuttia, lyhimmän haastattelun ollessa 16:48 minuuttia ja pisimmän viedessä 49:09 minuuttia. Haastattelut äänitettiin digitaalisella ääninauhurilla ja keskustelut litteroitiin tulosten raportoinnin ja analysoinnin mahdollistamiseksi. Litterointi tuotti 58 sivua 12-fontilla ja 1,5:n suuruisella rivivälillä kirjoitettua tekstiä. Tutkielmassa esitetyt aineistoesimerkit on kirjattu haastattelun numeron mukaan. Haastatteludialogin ollessa toisinaan hyvinkin polveilevaa, sanatarkka litterointi toteutettiin vain tutkimuksen kannalta keskeisistä asioista ja teemoista puhuttaessa. Muuten haastatteluista kirjattiin ylös haastateltavien puheesta esiin nousseet asiat siten, että keskustelu on loogisesti etenevä ja haastateltavan kertoman mukainen.

Kerätty aineisto kuvaa tutkittavaa ilmiötä ja analyysin tarkoituksena on luoda monopolivisesta aineistosta selkeä, sanallinen kuvaus (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108). Haastatteluaineiston

analyysin tarkoituksena on siis selkeyttää käsillä oleva aineisto sellaiseen muotoon, että siitä voidaan nähdä tutkimuksen kannalta keskeisiä asioita ja ulottuvuuksia. Koska tämän tutkimuksen yhtenä päämääränä on selvittää haastateltavien omia käsityksiä sekä työelämän järjestyksenvalvojille asettamia vaatimuksia tällä hetkellä, valittiin analyysimenetelmäksi laadullinen analyysi ja päätelmien teko. Tuomen ja Sarajärven (2009, 108-109) mukaan aineistolähtöinen sisällönanalyysi voidaan Miles ja Hubermanin (1994) mukaisesti jaotella kolmivaiheiseksi prosessiksi seuraavalla tavalla: aluksi aineiston tarjoama tieto pelkistetään ja tiivistetään, minkä jälkeen se ryhmitellään, eli pelkistetyt ilmaukset jaotellaan alaluokkiin. Lopuksi nämä alaluokat abstrahoidaan, eli niistä luodaan teoreettisia käsitteitä. Vastaavaa kolmivaiheista prosessia sovellettiin myös tämän tutkimuksen aineiston analyysissa.

Jotta loogiseen päättelyyn ja tulkintaan perustuvan aineiston analysointi oli mahdollista, aineisto tuli ensin hajottaa osiin, käsitteellistää ja koota uudelleen loogiseksi kokonaisuudeksi. Sisällönanalyysissa edettiin empiirisestä aineistosta tulkinnan ja päättelyn avulla kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä siten, että kunkin muodostuneen teeman alle muodostettiin luokkia nimillä pää- ja alaluokat. Analyysi aloitettiin ryhmittelemällä yksittäiset poiminnat alaluokkiin, minkä jälkeen alaluokat ryhmiteltiin niistä muodostuvien teemojen alle. Teemat muodostivat työelämää ja työtehtäviä, työssä tarvittavia taitoja sekä koulutusta koskevista ryhmittymistä. Teemojen alle jaetuista alaluokista oli puolestaan muodostettavissa myös yhteneviä pääluokkia. Teemoista siis seuraa pääluokkia, jotka puolestaan jakautuvat edelleen alaluokiksi. Osa alkuperäisistä kategorioista jäi suppeiksi, minkä vuoksi luokittelut pysyivät paikoin otsikkotasolla. Tämä kuitenkin edisti poimintojen kytkemistä laajempiin työtä ja työelämää sekä ammatillista viestintää ja koulutusta käsitteleviin yhteyksiin.

Haastatteluaineistoja käsitellään luottamuksella, eikä yhteistyökumppaneiden toiminnasta yksityiskohtaisesti kertovia asioita julkaista missään yhteydessä. Haastateltavilta kysyttiin tutkimushaastattelun sopimuslomakkeessa (Liite 2) myös oikeutta hyödyntää haastatteluista saatavaa materiaalia mahdollisessa myöhemmässä puheviestinnän tutkimuksessa. Haastatteluaineistoja, joiden käyttämiseen myöhemmässä puheviestinnän tutkimuksessa ei ole annettu valtuuksia, säilytetään tutkijan hallussa 4 kuukautta tutkimuksen valmiiksi saattamisesta eteenpäin, minkä jälkeen sekä äänitteet että litteroidut aineistot hävitetään. Muut

haastatteluaineistot säilytetään tutkijan hallussa luottamuksellisesti ja siten, ettei haastatteluita voida jatkossakaan yhdistää yksittäisiin henkilöihin. Yhteistyökumppaneiden ja haastateltavien tietosuojasta huolehditaan myös tulevaisuudessa, eikä luottamukselliseksi katsottuja tietoja julkaista tai luovuteta kolmansien tahojen tietoon myöhemminkään.

Laki järjestyksenvalvojista (533/1999) määrittelee puolestaan järjestyksenvalvojan työn sekä siihen liittyvät seikat valtakunnallisesti yhteneviksi ja sanelee myös järjestyksenvalvojien oikeudet ja velvollisuudet. Laki järjestyksenvalvojista on 26 pykälää kattava säännöstö, joka jokaisen järjestyksenvalvojan tulee hallita toimiakseen lain määrittämällä tavalla sekä järjestyksenvalvonnan yleisten periaatteiden mukaisesti. Lakia tarkasteltiin järjestyksenvalvojan työn määrittäjänä, sinä perusrakenteena, josta kaikki järjestyksenvalvojan toiminta lähtee. Laki siis kertoo siitä, mitä järjestyksenvalvojan työn tulisi olla.

Lain ollessa Suomessa vahvasti velvoittava yleisesti sekä kyseisen lain jokaista järjestyksenvalvojan oikeudet saanutta koskeva erityisesti, lakia tarkasteltiin saneltuna tietona järjestyksenvalvojan työstä. Siitä poimittiin se, mitä järjestyksenvalvojan kuuluu tehdä, eli mitä työn virallisesti määritellään olevan. Haastatteluista saatuja vastauksia järjestyksenvalvojien kertomasta työnkuvasta rinnastettiin lakiin, lain kertoessa, mitä järjestyksenvalvojan tulee tehdä ja haastatteluiden antaessa vastauksia, mitä järjestyksenvalvojat todella nyt tekevät. Tämän avulla pyrittiin määrittelemään, mitä järjestyksenvalvojan työ tällä hetkellä edellyttää tekijöiltään ja edelleen millaisia viestinnällisiä valmiuksia järjestyksenvalvojat tarvitsevat tässä työssä sekä millaista vuorovaikutuskompetenssia työ vaatii.

4.2.2 Järjestyksenvalvojan koulutusmateriaali

Järjestyksenvalvojan peruskoulutus on määritelty (sisäasiainministeriö 2009b) toteutettavaksi peruskurssin materiaalin esittelemän kurssirakenteen (Liite 1) mukaisesti. Koulutusmateriaaleissa käsiteltävät aihealueet muodostuvat järjestyksenvalvojan toimintaa määrittelevien säädösten pohjalta ja sisällysluettelon rakenne sanelee myös materiaaliin liitetyn

tuntijaon koko kurssille. Tuntijako ja myös koulutusmateriaalin jäsentely on siis rakennettu järjestyksenvalvoja koskevan lainsäädännön ympärille, mikä kuvastaa työn kannalta keskeisimmäksi nähtyä oppialuetta. Kurssimateriaali on sisäasiainministeriön hyväksymä 107-sivuinen kirjallinen koonti järjestyksenvalvontaa koskevista laeista, määritelmistä ja työhön yleisellä tasolla liittyvistä seikoista. Tekstin ovat koonneet turvallisuusalalla työskentelevät ammattilaiset ja asiantuntijat poliisista ja poliisiammattikorkeakoulusta sekä sisäasiainministeriön poliisiosastolta.

Koulutusmateriaalipaketissa sisältöjä käsitellään esitellen kutakin aihealuetta määrittävä ja järjestyksenvalvojan tehtävään liittyvä laki tai säädös, minkä jälkeen tekstissä selitetään lyhyesti, mitä lakitekstillä tarkoitetaan. Välillä tämä tapahtuu jopa toistaen yksiselitteisesti esitetyn lain sisältö samoin sanoin. Esittelyssä annetaan kuitenkin ajoittain myös lyhyitä esimerkkejä, kuinka laki tai säädös on liitettävissä järjestyksenvalvojan työhön tai millaisia asioita eri tilaisuuksien järjestämiseen voi liittyä. Oppitunnein mitoitettu opetuskohtainen tuntijako jaksottuu yhtä lailla järjestyksenvalvontaa koskevien virallisten määrittelyiden (esimerkiksi järjestyksenvalvoja lain silmissä, toimialue, työn yleiset periaatteet) sekä järjestyksenvalvontaa koskevien lakien ja säännösten mukaan. Kurssirunko määrittää kunkin aihealueen käsittelyyn minimissään käytettävän ajan sekä sen aikana käsiteltävän asiasisällön.

Koulutusmateriaalin tekstistä poimittiin kaikki kohdat, lauseet ja maininnat, joissa puhuttiin viestinnästä suoraan tai epäsuorasti. Poiminnot päätettiin lopulta ryhmitellä kahden erillisen teemoittelun mukaan. Ensimmäisenä poiminnot ryhmittäivä kahteen suurempaan kokonaisuuteen, jotka muodostuivat taitojen ja toiminnan näkökulmasta. Kolmannen kokonaisuuden muodostivat yksittäiset maininnat. Tämä aineistosta noussut ilmeinen teemoittelu osoittautui samaksi kuin teemoittelut, jotka olivat osa myös tutkimushaastatteluiden teemoittelua. Teemat nousivat aineistosta ilman että poimintoja pyrittiin tarkastelemaan haastatteluiden kanssa rinnan. Tämän jälkeen samat poiminnot jaoteltiin uudelleen, esittäen aineistolle uusia kysymyksiä, jotta saataisiin selkeämpi käsitys, millaisena viestintää järjestyksenvalvojan koulutusmateriaalissa käsitellään.

Ensimmäisen teemoittelun tuloksena syntyi kolme luokkaa, jotka auttoivat luomaan yleiskuvaa siitä, millaisena järjestyksenvalvojan viestintä esiintyy peruskoulutusmateriaalissa. Pääotsakkeet muodostuivat kohdille, joissa 1) viestinnästä puhutaan itseisarvoisesti tai viestinnällisten taitojen hyödyntämiselle annettiin erityistä painoarvoa työn ja tavoitteiden onnistumisen kannalta, kohdille, joissa 2) todetaan puheen olevan se millä operoidaan sekä 3) muille viestintää kuuluville poiminnoille. Viimeisimmäksi mainittu koostui enimmäkseen yksittäisistä maininnoista, joilla on selkeästi viestinnällinen funktio, mutta ne eivät kuitenkaan selkeästi asettuneet kumpaankaan aiempaan ryhmään. Ensimmäisen ryhmän muodostivat laajemmat toimintaa ohjaavat ja määrittävät esiintymät, joiden kohdalla jouduttiin tekemään eniten tulkintaa. Toisen ryhmän poiminnot olivat yksiselitteisempiä, suoria toiminnan nimeäviä mainintoja.

Toisen teemoittelun muodostivat ryhmät, jotka määrittyivät viestinnän osapuolten esilläolon mukaan. Ryhmiä muodostui kuusi ja mukana oli jälleen ryhmä, joka muodostui näistä yksittäisistä maininnoista, jotka eivät uponneet muihin ryhmiin. Suurimmat ryhmät muodostuivat seuraavien alle: järjestyksenvalvojan viestintä asiakkaalle/kohteelle, asiakkaan viestintä, (organisaation) sisäinen viestintä, viestintäteknologiat sekä omaan työn tekemiseen liittyvä viestintä. Viimeisimmäksi mainittuihin ryhmiin sijoittuneet poiminnot olivat vähäisiä, mutta selkeästi omia ryhmiään ajateltaessa järjestyksenvalvojan työtä.

Työssä pyrittiin pohtimaan näitä yksittäisiä koulutusmateriaalista poimittuja viestintään liittyviä mainintoja siitä näkökulmasta, millaisiin viestinnän ilmiöihin ne voisivat laajemmin liittyä, eli millaisia viestinnän ulottuvuuksia tekstissä viljellään ja millaisia laajempia kokonaisuuksia koulutusmateriaalissa sivutaan. Samalla tämä paljastaa niitä paikkoja, joista viestinnäntutkimuksen olisi mahdollista jatkaa. Tätä ajatusta käytettiin myös teemoittelun apuna sekä koulutusmateriaalissa näkyvän viestintäkoulutuksen arvioinnin lähtökohtana. Tulososiossa esitellään ensin yleisesti järjestyksenvalvojan koulutusmateriaalin tapaa puhua viestinnästä, minkä jälkeen tuodaan esille kummankin teemoittelun tarjoamat havainnot peruskurssiin sisältyvästä viestinnänskoulutuksesta.

4.2.3 Palmian ja HKL:n palauteaineisto

Metrovartioinnin koulutuskokonaisuuteen kuului HKL:n järjestämä koulutuskokonaisuus metrosta toimintaympäristönä sekä kohdekolutusta, Palmian painottama asiakaspalvelukoulutus, johon sidottiin osaltaan myös ulkopuolisen palveluntarjoajan toimittama turvallisuusosalalle suunnattu ”puhejudokoulutus”. Puhejudokoulutus tarjoaa sen järjestäneen yritystahon nettisivujen (Mielenrauha Oy, 2016) mukaan välineitä kasvotusten ja puhelimesta tapahtuvan viestinnän ja vuorovaikutuksen hallitsemiseen ja kehittymiseen tilanteissa, joissa vastapuoli on kiihtynyt, turhautunut, vihainen, pettynyt tai muun tunnekuohun vallassa. Puhejudo koulutuksen kerrotaan antavan koulutukseen osallistujille kattavan valikoiman käytännönläheisiä toimintamalleja sekä tekniikoita tunnepitoisten tilanteiden hallintaan.

Järjestyksenvalvojilta kerättiin koulutuskokonaisuuden päätteeksi kirjallisesti sekä numeeriset arvioinnit kustakin koulutuksesta ja koko koulutuskokonaisuudesta, että sanalliset kommentit koetuista hyödyistä, koulutusten heikkouksista ja toiveista jatkokoulutuksille tulevaisuudessa. Numeeriset arvioinnit koskivat paitsi järjestyksenvalvojien kokemuksia koulutusten hyödyistä ja tarpeellisuudesta työssä, myös osallistujien omaa aktiivisuutta koulutusten aikana. Avoimia kysymyksiä vastaavista aihealueista esitettiin kuusi. Ote kahdeksassa kysymyksessä oli kuuden kysymyksen kohdalla 26 ja kahdessa 25 henkilöä. Avoimiin kysymyksiin vastasi neljästä kolmeentoista henkilöä. Kartoitusta kerättiin Palmian ja HKL:n toimesta vuoden 2013 lopussa.

Numeeriset vastaukset oli koottu diagrammeiksi, jotka näyttivät vastausten jakaantumisen arviointiasteikolla yhdestä viiteen, numero 1:n ollessa heikko ja 5:n kiitettävä. Avoimet vastaukset oli koottu kyselyn jälkeen yhdeksi tiedostoksi nimettöminä ilman erillistä yhteenvetoa. Annettuja vastauksia oli koottuna kolmen ja puolen A4-sivun verran kysymysten ollessa kirjoitettuna otsakkeiksi. Mukana oli sekä yhden tai muutaman sanan vastauksia että pidempiä sanallisia arviointeja. Tämän tutkimuksen aineistoa kerättyä näitä jo koottuja vastauksia ei oltu jatkokäsitelty Palmian tai HKL:n toimesta tämän enempää, eikä seuraava toimenpidettä niille oltu määritelty. Vastauksia sanottiin käytettävän tulevaisuudessa sisäisten koulutusten kehittämiseen.

5 TULOKSET

5.1 Järjestyksenvalvojan työ

5.1.1 Järjestyksenvalvojan työ laissa

Laki järjestyksenvalvojista määrittää järjestyksenvalvojan tehtävät valtakunnallisesti. Keskeiseksi järjestyksenvalvojan tehtäväksi on nimetty toimialueella olevien henkilöiden turvallisuudesta huolehtiminen toimimalla siten, että ennakolta estetään rikoksia ja onnettomuuksia. Työssään järjestyksenvalvojan tulee myös puuttua järjestyshäiriöihin ja muihin tapahtumiin, jotka saattavat vaarantaa henkilöiden turvallisuutta paikan päällä, sekä estää erilaisia väkivaltatilanteita ja niihin todennäköisesti johtavia uhkia tai häiritsevää käyttäytymistä. Edellä mainittujen lisäksi työtehtäviksi mainitaan omaisuuden turvaaminen, liikenteenohjaus sekä se, että työntekijöiden tulee huolehtia, ettei sivullisille aiheudu tapahtuman tai tilaisuuden johdosta kohtuutonta haittaa. Järjestyksenvalvojan tulee myös tehdä ennakolta määrittelemättömiä muita työnantajan osoittamia järjestyksenpidollisia tehtäviä. Järjestyksenvalvojaa koskee aina myös ilmoitusvelvollisuus ja toimenpiteisiin ryhtyminen poikkeustilanteissa esimerkiksi ryhtymällä varoittamaan ympärillä olevia ihmisiä. (Laki järjestyksenvalvojista 533/1999.)

Ennalta ehkäisevä työ, turvallisuudesta huolehtiminen sekä järjestyshäiriöihin ja mahdollisiin uhkatilanteisiin puuttuminen tulee aina tehdä ensisijaisesti neuvoin, kehotuksin ja käskyin (laki järjestyksenvalvojista 533/1999). Tämä on järjestyksenvalvojan työntekemistä ohjaava toimintamalli, joka kehottaa toimimaan aina tilanteeseen nähden lievimmän mahdollisimman keinon mukaisesti, missä tilanteeseen puuttuminen tai tehtävän suorittaminen sanallisesti nähdään toivottavimpana. Laki siis määrittää järjestyksenvalvojan työn, eli turvallisuuden ja järjestyksen ylläpitämisen, toteuttamiseen ensisijaisena toimenpiteenä tilanteeseen sopivan puheen. Mikäli näin ei saada uhkaa poistettua tai järjestystä palautettua, järjestyksenvalvoja on

oikeutettu myös niihin tarpeellisiin voimakeinoihin, joita tilanteen ratkaiseminen minimissään vaatii (laki järjestyksenvalvojista 533/1999).

Järjestyksenvalvontaa koskevassa laissa toimintaa ohjaaviksi periaatteiksi määritetään myös tasapuolinen kohtelu, ihmisarvon kunnioittaminen ja asiallinen käyttäytyminen (laki järjestyksenvalvojista 533/1999). Lisäksi raameja toiminnalle antaa järjestyksenvalvojan erityinen rikosoikeudellinen suoja sekä lain sanelemat oikeudet ja velvollisuudet, jotka ovat voimassa järjestyksenvalvojan työtä tehtäessä. Laki ei määritä niitä tapoja, joilla edellä mainittuja periaatteita osoitetaan tai huomioidaan työtä tehtäessä, mutta järjestyksenpidollisten toimenpiteiden voimakkuudesta riippumatta näiden tulisi aina olla työn tekemistä ohjaavina periaatteina. Järjestyksenvalvojan on asetettava työssään etusijalle sellaiset toimenpiteet, jotka edistävät yleisön, eli muiden paikalla olijoiden turvallisuutta (sisäasiainministeriö 2009, 53).

Järjestyksenvalvojaa työssään suojaava laajennettu rikosoikeudellinen turva oikeuttaa ja velvoittaa esimerkiksi ihmisen perusoikeuksiin puuttumisen, mikäli turvallisuuden takaaminen tietyssä tilanteessa tätä edellyttää (laki järjestyksenvalvojista 533/1999). Tällöin tasapuolisen kohtelun, ihmisarvon kunnioittamisen ja asiallisen käyttäytymisen voitaisiin katsoa tulevan huomioiduksi muun muassa toiminnan ja puheen ollessa systemaattista ja pidettäessä samoja rajoja yleisön kaikille jäsenille; perusoikeuksiin kajoamatta jättämisen niiltä osin kuin se on mahdollista, vaikka kiinniottotilanteessa jouduttaisiinkin rajoittamaan yksilön liikkumisvapautta; tai huolehdittaessa, ettei työssä ylitetä omia valtuuksia tai itseoikeuteta toisia alentavaa käyttäytymistä tai puhetapaa. Tällaisissa tilanteissa työntekijän omilla valinnoilla konkreettisen tekemisen tai tekemättä jättämisen, kuten sanomisen ja sanomatta jättämisenkin, suhteen voidaan toimia oikein sekä perusarvoja ja -periaatteita noudattaen. Näin toimittaessa on työntekijällä oltava käsitys yleisesti hyväksytyistä puhe- ja toimintatavoista sekä kulttuurisista käytänteistä, kuten myös tietämys omista toimivaltuuksista ja -velvollisuuksista aktiivisessa käytössä.

Työssään turvallisuuden edistämiseksi järjestyksenvalvojan on siis kuitenkin suoritettava toimenpiteet aiheuttamatta suurempaa vahinkoa tai haittaa kuin tehtävän suorittamiseksi on välttämätöntä (laki järjestyksenvalvojista 533/1999). Lähtökohtaisesti tilanteisiin on määritelty puututtavan neuvoin, kehotuksin ja käskyin, missä tulisi osoittaa edellä mainittuja

perusperiaatteita. Puheella tulisi siis pystyä osoittamaan tasapuolisuutta, kunnioitusta sekä asiallisuutta neuvoteltaessa turvallisuuden ja järjestyksen säilyttämiseksi tai palauttamiseksi. Tällaista määrittelyä tai periaatteiden osoittamista sanallisessa toiminnassa voitaisiin työssä joutua tekemään varsinaisen viestin välittämisen lisäksi muun muassa häiriökäyttäytymisen lopettamiseksi, sanaharkan päättämiseksi tai pääsyn estämisen yhteydessä. Vastaavasti myös positiivisemmissä yhteyksissä, kuten toimintayhteistyöosapuolten kanssa neuvoteltaessa tai avustamistilanteessa.

Jotta järjestyksenvalvojan työtä voisi tehdä, on kyettävä suoriutumaan järjestyksenvalvojan tehtävistä. Työtehtävät siis asettavat työntekijän osaamiselle vaatimuksia. Halutun lopputuloksen saavuttaminen neuvomalla, käskemällä tai antamalla kehotuksia edellyttää taitoa valita oikea viestintätapa käsillä olevaan tilanteeseen ja suhteessa viestinnän muihin osapuoliin sekä organisaation imagoon yleisemmällä tasolla. Tällaisissa tilanteissa tulisi huomioida muun muassa tilaisuus ja siihen liittyvät käytänteet, viestinnän toiset osapuolet ja heidän lähtökohtansa, intentionsa ja päämääränsä sekä käsiteltävän tapahtuman vakavuus ja kiireellisyys (Scharma & Scharma 2015, 3152-3153). Koska järjestyksenpidollisissa tehtävissä on kyse omasta ja muiden turvallisuudesta, viesti tulisi saada välitettyä asianosaisille siten, että se edistää haluttua toimintaa mahdollisimman suurella todennäköisyydellä, kuitenkin järjestyksenvalvojan toimintaperiaatteiden mukaisesti ilman että siitä aiheutuu tavoitteita haittaavia seurauksia tai suhteettoman suurta haittaa kenellekään osapuolelle. Järjestyksenvalvonnassa puhutaan pienimmän haitan periaatteesta, mikä on samalla lähellä viestinnäntutkimuksen ajatusta tehokkaasta ja tarkoituksenmukaisesta viestinnästä.

Lisäksi järjestyksenvalvojalla on ilmoitusvelvollisuus myös poliisille (laki järjestyksenvalvojista 533/1999), mikäli järjestyksenvalvojan ja tapahtuman järjestäjätahon toimenpiteet eivät tilanteen selvittämiseksi ole riittäviä tai tilanteessa on tapahtunut rikos. Tällöin järjestyksenvalvojan tulee osata toimia poliisin kanssa, ymmärtää tähän liittyvää viestintäkulttuuria ja esimerkiksi oman roolinsa muuttumista tilanteessa poliisin saapuessa paikalle sekä kyetä välittämään tietoa selkeästi ja täsmällisesti. Yhteistyö edellyttää tilanteesta kertomisen lisäksi myös valmiuksia viestiä omasta toiminnasta ja sen perusteista. Järjestyksenvalvonnassa on kyettävä myös tiedottamaan sivullisia tai muita paikallaolijoita tilanteesta ja sen kulusta.

Varsinaisiksi järjestyksenvalvojan tehtäviksi laissa järjestyksenvalvojista mainitaan suoraa myös järjestyksenvalvojan oikeus käyttää metallinilmaisinta kiellettyjen esineiden tunnistamiseksi, se että järjestyksenvalvojan tulee estää yksilön pääsy tilaisuuteen tilanteen sitä vaatiessa, sekä oikeus ryhtyä tarpeellisiin voimakeinoin lievempien toimenpiteiden ollessa tehottomia (laki järjestyksenvalvojista 533/1999). Niinpä järjestyksenvalvojan on jälleen pystyttävä sanoittamaan toimintansa siten että toiset osapuolet ymmärtävät toiminnan merkityksen, noudattamatta jättämisen seuraukset tai järjestyksenvalvojan velvollisuuksien vaikutukset heidän toimintaansa. Vastaavasti tilanteet on kyettävä ratkaisemaan rauhanomaisuutta edistäen myös näissä tilanteissa mahdollisesti syntyvissä erimielisyyksissä. Puheen ensisijaisuutta korostavat myös laissa annetut harvat esimerkit konkreettisesta toiminnasta. Esimerkiksi poikkeavan tilanteen havaittuaan järjestyksenvalvojan on lain (laki järjestyksenvalvojista 533/1999) mukaan viipymättä ryhdyttävä toimenpiteisiin, millaisiksi mainitaan yleisön varoittaminen ja ohjaaminen pois vaara alueelta, jotka ovat suoraa viestinnällistä toimintaa.

Yhtenä kohtana laki ottaa kantaa myös järjestyksenvalvojan ulkoiseen olemukseen, sillä järjestyksenvalvojan on käytettävä järjestyksenvalvontatehtävissä järjestyksenvalvojan asemaa osoittavia tunnuksia (laki järjestyksenvalvojista 533/1999). Näkyvät, selkeät järjestyksenvalvojan tunnukset osoittavat järjestyksenvalvojan auktoriteettiasemaa sekä viestivät näiden kantajan toimivan työtehtävissä ja oman ammattiryhmänsä edustajana. Järjestyksenvalvojan toimintavalmius on korostunut myös siviilissä ja järjestyksenvalvojilta odotetaan kunnollista toimintaa järjestyksenvalvojaoikeutensa säilyttämiseksi (laki järjestyksenvalvojista 533/1999). Laajentunut lainoikeudellinen suoja sekä toimintaoikeudet ja -velvollisuudet koskevat silti ainoastaan työtehtävissä olevaa järjestyksenvalvojaa. Järjestyksenvalvojan tunnukset viestivät siis järjestyksenvalvojan statuksesta ja tähän liittyvistä oikeuksista, mikä on nähty tärkeäksi nimetä myös lakiin. Lain tehtävä ei ole kertoa keinoja järjestyksenvalvojan työn tekemiselle, vaan määrittää ammattiryhmän toimintaa. Työtä määrittävän lain pohjalta jäsentyvä työnkuva sekä siihen liittyvät tehtävät näyttäisivät puolestaan edellyttävän tekijältään erityistä viestinnällistä kompetenssia. Järjestyksenvalvojen koulutukseen sisältyvän opetuksen voidaan nähdä laajempina kontekstina kouluttaa työssä hyväksi havaitut keinot.

Lain mukaan järjestyksenvalvojan tulee siis tähdätä turvallisuuden edistämiseen sanallisella toiminnalla sekä tehdä viestinnällisiä valintoja, jotka koudattavat työn tekemisen yleisiä periaatteita. Samalla järjestyksenvalvojen tulee pitää yllä viestintäkulttuuria, joka tukee toimintaa, imagoa ja lain asettamia määreitä suhteessa muihin tahoihin. Asiakaskohtaamisissa tulee toimia sovinnollisuutta edistäen sekä omasta toiminnasta kertoen, minkä lisäksi selkeä, neuvotteleva ja viestinnän osapuolet sekä tilanteet huomioiva viestintä- ja toimintatapa voitaisiin nähdä lain esittämää tukevana järjestyksenvalvojan toimintana. Järjestyksenvalvojan työtä määrittävän lain pohjalta jäsentyvä työnkuva sekä siihen liittyvät tehtävät näyttäisivät edellyttävän tekijältään erityistä viestintäkompetenssia.

5.1.2 Järjestyksenvalvojan työ haastatteluvastauksissa

Järjestyksenvalvoilta kysyttäessä heidän työstään sekä päivittäisistä toimista, haastateltavilla vaikutti olevan selkeä kuva omista tehtävistään, laki järjestyksenvalvojista oli sisäistetty hyvin ja sen kohtia nimettiin työntekoa ohjaaviksi tekijöiksi järjestyksenvalvojen omin sanoin. Haastatteluiden mukaan työpisteellä on vaikutuksia työpäivään ja työtehtäviin, mutta kuitenkin siten, että vaikutus kohdistuu enemmän tietyn tyyppisten työtehtävien määrään kuin siihen, millaisia työtehtäviä eteen voi tulla. Kaikissa haastattelussa todettiin, että järjestyksenvalvojan on jatkuvasti varauduttava kaikenlaisiin tilanteisiin, mutta erinäisillä työpisteillä juurikin enemmän joihinkin tietyn tyyppisiin kuin toisiin. Kuusi haastateltavaa esitti, että työssä on päivittäin varauduttava ”kaikkeen” tai ”mihin tahansa”, mistä ääripäinä mainittiin useimmin parivaljakko asiakaspalvelu sekä tilanteet, joissa kohdehenkilöllä on puukko.

Järjestyksenvalvojat toivat esiin useita konkreettisia toimia ja työtehtäviä, kuten huoltotyöt sekä avaus- ja sulkutoimenpiteet, minkä lisäksi tärkeimmiksi järjestyksenvalvojan työtä määrittäviksi kategorioiksi nousivat asiakaspalvelu, järjestyksenpidolliset sosiaaliset toimet, tästä erillisenä näkyvä valvonta ja proaktiivinen puuttuminen sekä yhteistoiminnalliset tai sisäiseen viestintään liittyvät tehtävät. Näiden suorien vastausten lisäksi järjestyksenvalvojat toivat esille työtehtäviksi

määriteltäviä toimia haastattelun muissa vaiheissa. Järjestyksenvalvojat viittasivat paljon myös yleiseen omasta työpisteestä ja toimialueesta huolehtimiseen, johon he liittivät erinäisiä toimenpiteitä tarkkailusta huoltotöihin tai paikkakohtaisten erityispiirteiden huomioimisesta järjestyksenvalvojien imagon kääntämiseen positiivisemmaksi. Isoksi osa-alueeksi tarkkailuun liittyen nimettiin myös henkilöiden käyttäytymiseen puuttumista ja asiakaspalvelua. Järjestyksenvalvojat osoittivat tiedostavansa vahvasti työn sosiaalisen ulottuvuuden kaikkien kategorioiden yhteydessä, huoltoyöt poissulkien, joskin myös niiden tekemättä jättämisestä tiedettiin seuraavan erinäisiä kontaktitilanteita.

Yhteistoimintaan liittyvät tehtävät olivat sellaisia, joilla hyödytettiin oman yhteisön toimintaa, kuten toisten työparien avustaminen haastavissa asiakastilanteissa sekä tiedon jakaminen oman organisaation sisällä. Työtehtäviksi nimettiin raporttien lukeminen ja kirjoittaminen kuluneista päivistä sekä niiden luetuksi kuittaaminen, mutta myös erillisenä tiedon antaminen ja ympäristöstä sekä asiakkaista tehtyjen huomioiden välittäminen eteenpäin, organisaation toiminnan kehittämiseksi ja poikkeustilanteiden tai negatiivisten kontaktitilanteiden ennaltaehkäisemiseksi tulevaisuudessa. Yhteisistä toimintamalleista työparin kanssa sopiminen työvuorojen alkaessa nähtiin työtehtävänä vaihtelevasti. Pidempään alalla työskennelleiden mainittiin haluavan tehdä työnjakoa ennen partiointia toimivan työskentelyn edistämiseksi ja turvallisuuden takaamiseksi sekä työntekijöiden että asiakkaiden keskuudessa. Myös työtehtävistä sopiminen edellyttää vuorovaikutustaitoja, substanssiosaamista sekä oman ja muiden osaamisen tunnistamista ja taitoa viestiä näistä muille.

Näkyvällä valvonnalla nähtiin haastatteluissa suuri merkitys turvallisuudentunteen luomisessa asiakkaille, häiriöiden ennaltaehkäisyssä sekä toimintaketjujen sujuvuuden varmistamisessa. Proaktiivinen puuttuminen mainittiin terminä muutamissa haastatteluissa ja näkyvä valvonta nousi keskusteluun jokaisen haastattelun yhteydessä. Yhdessä haastatteluvastauksessa järjestyksenvalvojan tärkein tehtävä muotoiltiin seuraavasti:

”Järjestyksenpidollista työtä ehkäisevässä muodossa, eli mun henk.koht. missio ja tavoite on se, että mä pystyn olemassaolollani ja näkyvällä läsnäolollani ennaltaehkäisemään paljon semmosia asioita, jotka todennäköisesti tapahtuis, jos ihmiset ei näkis minua tuolla. Eli se on se, se on se, mihin mä pyrin, mitä mä yritän toteuttaa koko ajan” H6

Näkyvyydellä ja tietoisilla valinnoilla siitä, millaista näkyvyys on, nähtiin vaikutuksia myös järjestyksenvalvojan imagoon. Näkyvällä valvonnalla sanottiin saatavan aikaan turvallisuudentunnetta, jolla asiakkaille viestitään myös laajemmin yrityksen sekä metroympäristön turvallisuudesta ja asiakaspalvelualltiudesta.

Järjestyksenpidollisiksi toimiksi mainittiin yleinen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpito kohteessa sekä varautuminen ja valmius voimankäyttötilanteisiin. Henkilön poistamisen yhteydessä useimmat lisäsivät, että tilanteesta pyritään pääsemään puhumalla. Yleisesti tästä käytetään termiä puhuttaminen, mikä on tulosten mukaan yksi tärkeimmistä toimista tilanteiden ratkaisemiseksi. Järjestyksenvalvojen puheessa puhuttamiseksi kutsutaan yleisesti sanallista tapahtumien ja tilanteen tiedustelua kohdehenkilöltä sekä järjestyksenvalvojan sanallista toiminnan perustelua yhteistyöhakuisesti. Haastatelluille järjestyksenvalvojen vaikutti olevan ilmiselvää, että puhuttaminen on yksi järjestyksenvalvojan tehtävä tai toimi, eikä ilmaisun sisältöä pysähdytty haastatteluissa juuri miettimään.

Aiemmin esitettyjen lisäksi seuraavat mainittiin suorana vastauksena siihen, mitkä ovat järjestyksenvalvojan työtehtäviä: aggressiivisen henkilön rauhoittaminen, käskyttäminen, huomauttaminen sekä ihmisten ja ympäristön toiminnan seuraaminen. Näistä jokainen on tai pitää sisällään suoraa viestinnällistä toimintaa. Viimeisintä mainittua määriteltiin haastatteluissa mahdollisten uhkien seulomisena sekä tilanteiden lukemisena, jotta asioihin olisi mahdollista puuttua jo ennen tilanteiden syntymistä. Eräs haastateltavista muotoili asian näin:

”Ihan, ihan siis seurailemalla ihmisiä, ympäristöä. Hakemalla vähän sit niinku, tai niinku.. Löytämällä semmosia henkilöitä tai asioita, jotka sit saattais aiheuttaa vaaraa sille järjestykselle tai turvallisuudelle ja sit niiden aktiivinen seuraaminen ja ehkä mahdollisesti jo ennaltaehkäisevässä muodossa vähän, vähän asioista huomauttaminenkin.” H6

Tässä järjestyksenvalvojen voidaan huomata tekevän tulkintoja viestinnällisistä vaikutelmista sekä arvioivan omaa toiminnantarvettaan tehtyjen tulkintojen perusteella.

Näiden lisäksi myös kuunteleminen nähtiin järjestyksenpidollisena toimenä, jolla koettiin olevan suuri merkitys sekä yleiselle turvallisuudelle että turvallisuudentunteelle. Asiakkaan kohtaaminen ja vuorovaikutustilanteissa reagoiminen asiakkaan tai kohdehenkilön toimintaan ja viesteihin linkittyi useissa vastauksissa havainnointiin. Toiminta tilanteissa täsmentyi haastatteluvastauksissa taitoon kuunnella asiakasta. Kansainvälisessä viestinnän kuuntelukimuksessa onkin täsmennetty, että kuuntelemiseksi määritellään se prosessi, jossa puhuttuja ja nonverbaaleja sanomia vastaanotetaan, rakennetaan merkityksiä ja tehdään yhteenvetoja niistä, arvioidaan näitä ja myös vastataan niihin (International Listening Association 1996). Yleiseen tarkkailuun viitattiin useampiinkin eri kategorioihin sijoittuneissa vastauksissa, ja myös partiointiin, eli työpisteillä kiertelyyn, mainittiin kuuluvan henkilöiden käyttäytymiseen puuttumista, tilojen tarkkailua, asiakkaiden opastaminen ja suurimpana osiona asiakaspalvelu. Myös nämä voitaisiin nähdä edellä mainitun määrittelyn valossa järjestyksenvalvojan viestintäkompetenssiin kuuluvan kuuntelun taidon alaisuuteen.

Järjestyksenvalvojen tulee siis olla jatkuvassa valmiudessa toimimaan erilaisissa kontaktitilanteissa, mikä edellyttää myös kompetenssia toimia kulloisenkin tilanteen edellyttämällä tavalla. Työtehtäviin kuuluva näkyvillä olo viestii puolestaan ympärillä olijoille tästä toimintavalmiudesta, minkä lisäksi sillä rakennetaan myös tietoisesti ammatti-imagoa sekä paikan ja organisaation turvallisuuskuvaa. Työtehtäviin kuuluu lisäksi työtehtävistä sopimista ja neuvottelua sekä omasta toiminnasta kertomista, mutta myös kuuntelemista ja tilannekohtaisen vuorovaikutuksen ymmärtämistä. Lisäksi haastatteluvastauksista nousi esiin muutamia erityisiä osa-alueita, kuten asiakaspalvelu, viestintäteknologioiden käyttö sekä kollegiaalinen oppiminen.

5.1.2.1 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelusta puhuttiin jokaisen haastattelun kohdalla järjestyksenvalvojan merkittävimpänä työtehtävänä, minkä lisäksi järjestyksenvalvojat toivat esiin myös muita asiakaspalveluun rinnastettavia toimia. Tällaisina nostettiin esimerkiksi neuvominen, opastaminen, eri ihmisryhmien avustaminen lapsista vanhuksiin, neuvojen antaminen, ensiavun antaminen

tarvittaessa tai jostain asiasta huomauttaminen. Ongelmatilanteiden selvittämien nousi myös yhdeksi ihmisten väliseen kanssakäymiseen liittyväksi asiakaspalvelutilanteeksi. Samaten asiakaspalveluhenkisyys ja asiakaspalvelutaidot nousivat myös tärkeimmiksi työssä tarvittaviksi taidoiksi tai järjestyksenvalvojan ominaisuuksiksi, joita työntekeminen haastateltavien mukaan edellyttää.

Asiakaspalvelu, asiakaspalveluhenkisyys ja asiakaspalvelutaidot nousivat esiin jokaisen haastateltavan kohdalla myös muuten kuin suoraan kysyttäessä. Järjestyksenvalvojalain mukaisesti järjestyksenvalvojat tekevät lähes poikkeuksetta työtään ympäristöissä, joissa ollaan ihmisten välittömässä läheisyydessä (laki järjestyksenvalvojista 533/1999) ja pyritään edesauttamaan henkilöturvallisuuden toteutumista myös tarjoamalla asiakaspalvelua sen useissa eri muodoissa (Huvinen 2014). Palmia-yhteistyön alettua kaupunkiliikenteen järjestyksenvalvonnassa painotettiin aiempaa enemmän järjestyksenvalvojan roolia asiakaspalvelijana (Leivo 2014). Vaikka auttaminen ja neuvominen ovatkin kuuluneet järjestyksenvalvojan työhön jatkuvasti, niiden merkityksestä turvallisuudelle sekä osuudesta järjestyksenvalvojan työssä vaikutettaisiin nykyisin oltavan kansallisella tasolla yhä tietoisempia, mistä kertonee turvallisuuspuolen koulutusten viime vuosina havaittavissa olleet yrityskohtaiset päivitykset sekä esitetyt lakimuutokset järjestyksenvalvojalakiin. Toisaalta ihmisillä on aiemmissa tutkimuksissakin huomattu myös olevan yhä tiedostavammat odotukset sille, mitä kuuluu ammattitaitoon, mikä näkyy järjestyksenvalvojien imagon tietoisena muokkaamisena kohti ihmisläheisempää toimijaa laajemminkin Suomessa. Enää ei odoteta vain työn tulosta, vaan kiinnitetään enenevissä määrin huomiota muun muassa toimivaan vuorovaikutukseen ja asioiden esittämisen tapoihin, kuten lääketieteen ja lääkäreiden työn parissa tehdyissä tutkimuksissa on voitu todeta ammatillisen viestintäosaamisen kehityssuunnasta (mm. Koponen 2012).

Suorat vastaukset siihen, mitä asiakaspalveluun kuuluu, kategorisoituivat haastateltavien vastuksissa kolmeen eri luokkaan. Suurimpana ja korostetuimpana elementtinä nousi sosiaalisten taitojen sekä viestintäkompetenssin merkitys. Kolme vastaajaa vastasi empimättä ”puhelahjojen” olevan tärkein ja kaksi kolmesta lisäsi perään sosiaaliset taidot. Järjestyksenvalvojat kuvailivat lisäksi kahdessa muussa haastattelussa, että työssä on tärkeää tulla toimeen ja kyetä keskustelemaan monenlaisten ihmisten kanssa. Lisäksi asiakaspalveluun nähtiin kuuluvan kyky

samaistua muihin, joka mainittiin useissa haastatteluissa. Samaistumisella koettiin pystyttävän helpommin ymmärtää, miten asiakasta olisi mahdollista auttaa. Kaksi haastateltavaa mainitsi myös yhdenvertaisuuden ja yhdenvertaisen kohtelun ihmisestä riippumatta, mikä on lähellä järjestyksenvalvojana toimimiselle laissa määriteltyä peruseriaatteita tasapuolisuudesta ja kunnioituksesta (sisäasiainministeriö 2009, 53). Viestinnän näkökulmasta taas on ilmeistä, että yhdenvertaisuutta ja tasapuolisuutta välitetään toiselle vuorovaikutuksen ja viestinnän keinoin sekä niiden kautta. Yhteiskunnan tutkimuksessa ja sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta, myös tasa-arvoa tuotetaan sosiaalisessa kanssakäymisessä ja tehdään näkyväksi vuorovaikutuskäytännöissä (Suoranta 2008, 9). Tällöin viestinnän tietoisesta hyödyntämisestä voidaan nähdä edistävän oman työn tekemistä työn arvojen mukaisesti. Tämä edellyttää toimijalta viestintäkompetenssia sekä oman että toisen viestinnän suhteen.

Toisena isona osana asiakaspalvelua vastauksissa esiintyi työntekijän lähestyttävyyden sekä muu järjestyksenvalvojan päivittäisessä työssä tapahtuva vaikutelmien hallinta, jolla rakennetaan kuvaa (Goffman 1959) järjestyksenvalvojasta toimijana ja turvallisuuden varmistajana. Tähän kategoriaan vastauksista listautuivat järjestyksenvalvojan ulkoinen olemus, kuten ryhdikkyys, vaatetus ja järjestyksenvalvojan tunnukset sekä ulospäin näkyvä asennoituminen, kuten kasvojen ilmeet. Muussa haastattelun yhteydestä oli kahden haastateltavan kohdalla puhe myös kontaktin hakemisesta puhetilannetta empiviin asiakkaisiin tai järjestyksenvalvojaa selkeästi lähestyvien viestintään vastaaminen. Haastateltava numero kolme totesi, että neutraalius usein riittää, niin olemuksessa kuin valinnaisissa ulkonäköseikoissakin, lähestyttävyyden vaikutelman syntymiseen.

Kolmanneksi listautuivat kielitaito sekä lähialueen tuntemus. Eräässä haastatteluvastauksessa nousi myös yksi kuuntelemisen tärkeyttä korostavista kommenteista, mutta asiakaspalvelukontekstissa:

”[Asiakaspalvelualttiutta ja kuvaa tästä luodaan] Sillä, että kuuntelee sitä, mitä se asiakas haluaa. Ja jos ei tiedä sitä, ni pyytää odottamaan, että selvitetään, jos ei löydy vaikka nopeesti netistä jotain. Ni sitte voi soittaa aina Valvomoon ja kysyä sieltä. Et luo sellasen, tai siis tunteen asiakkaalle, että häntä autetaan” H6

Myös muut nostivat tiedon selvittämisen esiin, mutta auttamisen kautta:

”Ja sit just niinku et oot niinku helposti lähestyttävissä ja oot niinku, niinku yrität mahdollisimman pitkälle auttaa sen asiakkaan, jos et muuten osaa [selvittää tilannetta]” H5

Lisäksi häirikön tai uhkaavan henkilön poistaminen todettiin olevan asiakaspalvelua metrossa ja sen ympäristössä liikkuville kanssamatkustajille, mitä pohdittiin jokaisen keskustelun yhteydessä. Tämä osoittaa järjestyksenvalvojien ymmärtävän viestintätilanteiden vaikutusten olevan hetkellistä tai yksittäistä tilannetta laajempia.

Asiakaspalvelu siis ymmärretään yhdeksi suurimmaksi työn osa-alueeksi, joten myös työntekijöiden käsityksillä hyvän asiakaspalvelun rakentumisesta sekä taidoilla vastata niihin, voidaan nähdä merkitys työn osaamiselle, työpäivien rakentumiselle sekä asiakaskokemusten synnylle. Sosiaaliset taidot, johon lukeutuivat muun muassa sosiaalisten kausaalisuuksien ymmärtäminen, kuunteleminen sekä turvallisuuskuvan luominen, ja viestintäkompetenssi, lähestyttävyys ja imagon rakentaminen sekä tiedot, joiden kanssa on mahdollista olla avuksi, lukeutuivat tässä työtehtävän hyvän suorittamisen edellyttämiksi vaatimuksiksi.

5.1.2.2 Viestintäteknologiat

Järjestyksenvalvojatoimintaan liittyvät tiiviisti myös viestintäteknologiat. Järjestyksenvalvojille kuuluu mahdollisesti turvakameroiden seuranta ja lähes poikkeuksetta radiopuhelinviestintä, mikä on alan yleinen käytäntö. Järjestyksenvalvojan yleiseen perusvarustukseen kuuluu työpisteestä riippumatta radiopuhelin, jonka kautta järjestyksenvalvojien on mahdollista pitää yhteyttä esihenkilöstöön sekä työpisteiden ja -parien välillä. Radiopuhelimet mahdollistavat välittömän viestinnän, jolloin liikkeessaan laajallakin alueella työntekijöiden on mahdollista tiedottaa ja vastaanottaa tietoa tapahtumista, pyytää apua sekä suunnitella ja organisoida toimintaa. Teknologiavälitteisyys mahdollistaa myös vaaratilanteiden ennakoimisen, kun avointen viestintäkanavien välityksellä on mahdollista pysyä tilanteiden ja tapahtumien tasalla reaaliaikaisesti. Toisinaan radiopuhelin on myös pistevastaavien tai esihenkilöstön kanava ohjata toimintaa etäältä.

Järjestyksenvalvojien haastatteluvastauksissa radiopuhelinviestintää sivuttiin ainoastaan ohimennen, eivätkä järjestyksenvalvojat nimenneet sitä erikseen työtehtävien tai työssä tarvittavien taitojen yhteydessä. Silti radiopuhelinviestintä esiintyi puheessa tiedonsaannin ja yhteistyön mahdollistajana sekä toimintakäytäntönä, jonka heikosta hallinnasta sanottiin nykyisten käytäntöjen puitteissa annettavan kriittistä palautetta kollegoiden välillä verrattain usein. Moni toivoi radiopuhelinviestintään annettavan perusteellisempaa koulutusta sekä käytänteiden yhtenäistämistä. Molemmilla mainittiin olevan vaikutuksia sekä työtekemisen sujuvuuteen että yleiseen turvallisuuteen.

Viestintäteknologioiden käyttöön liittyy tiiviisti käytön merkityksen ymmärtäminen sekä konkreettinen käytön hallinta, mutta myös niihin liittyvä viestintäkulttuuri (Jones & Kucker, 2001, 222). Radiopuhelimet kuuluvat mahdollisesti myös ympärillä oleville asiakkaille, joten turvallisuudentunteen varmistamiseksi sekä yksityisyyden suojan ja yrityksen tietosuojan varmistamiseksi radiopuhelinkeskusteluissa käytetään työhön kuuluvaa ja työtehtäviin liitettyä jargonia. Linjalla ei voi olla useampaa puhujaa yhtäaikaaisesti. Tällöin myös radiokeskustelukäytänteiden ja informaation muodostamistapojen on oltava työntekijälle tuttuja niin puhujan kuin vastaanottajankin roolissa (Jones & Kucker, 2001, 218). Radioviestit kuuluvat myös jokaiselle työntekijälle, joten ylimääräistä radiokeskustelua pyritään välttämään työrauhan säilyttämiseksi ja merkityksellisten viestien kuulluksi tulemisen varmistamiseksi. Viestintäteknologioiden hallintaan liittyvät siten niiden käyttöön liittyvät tiedot ja taidot, ymmärrys viestintäkanavan työvälineeksi valjastamisesta sekä yhteinen vastuu sisäisestä tiedonkulusta.

5.1.2.3 Oppivuorot

Haastatteluvastauksista nousi merkittävällä tavalla esiin kollegiaalisen oppimisen sekä työyhteisön toiminnasta oppimisen merkitys työyhteisön kyvykkyyteen sekä yleiseen järjestyksenvalvojien osaamiseen. Palmialla työsuhteen alussa uusille järjestyksenvalvojille

asetetaan kaksi oppivuoroksi kutsuttua työvuoroa, jolloin uusi työntekijä pääsee kulkemaan kokeneemman järjestyksenvalvojan työparina, kertaamaan ja opettelemaan kohteen ominaispiirteitä sekä tutustumaan uuteen ympäristöön tuettuna (Kolehmainen, 2014). Järjestyksenvalvojat kertoivat kokemuksistaan oppivuoroissa sekä toisen opissa olevan, aloittelevan työntekijän että oppivuorolaisen opastajan näkökulmasta. Puheesta nousi esiin oppimiseen ja opettamiseen liittyviä diskursseja, vastuun arviointia sekä oman työpanoksen merkityksellisyyden kokemista koskevia pohdintoja.

Järjestyksenvalvojat kertoivat oppivuorolaiselle laitettavan ensimmäiseksi työvuoro sellaisen henkilön kanssa, joka hallitsee kyseisen työpisteen. Merkittävää oli järjestyksenvalvojien kokemus vastuusta toisten oppimisessa sekä pohdinnat opastajan tietopohjan ja tiedonvälitystaitojen vaikutuksesta oppivuorolaisen käsitykseen uudesta työstä. Haastateltavat kertoivat sekä työssäoppimisen että oppivuorokokemuksen suuresta merkityksestä järjestyksenvalvojan työn oppimisessa, osaamisessa ja ymmärtämisessä. Järjestyksenvalvojia ei heidän kertomansa mukaan erikseen kouluteta kollegoiden ohjaamiseen, eikä oppivuorossa siirtyvää tietoa ikään kuin kontrolloida ylemmiltä tahoilta. Haastatteluvastausten mukaan järjestyksenvalvojat antavat paljon arvoa oppivuoroissa kertyville tiedoille, taidoille ja kokemuksille.

5.1.2.4 Haastateltavien huomioita sanallisen viestinnän merkityksestä järjestyksenvalvojan työssä

Puhe, puheliaisuus ja taito hoitaa tilanteita puhumalla sekä vuorovaikutustaidot yleisemmin näyttäytyivät järjestyksenvalvojien haastatteluvastauksissa keskeisinä työntekemisen välineinä, jollaiseksi ne nimettiin. Jokainen järjestyksenvalvoja sanoi puheen olevan vaikuttavin työntekemisen väline ja ensisijainen lähestymiskeino sekä se, millä tilanteita ratkaistaan. Puheella koettiin osoitettavan ja saavutettavan työtä värittävää auktoriteettiasemaa, viestittävän rauhallisuutta ja rauhanomaisuutta sekä ystävällisyyttä ja osoitettavan asiakaspalvelutaitoja. Puhetaidot liitettiin erään haastateltavan vastauksissa myös taitoihin reflektoida osaamista ja oppia muilta, sillä kollegiaalisen kokemusten jakamisen avulla nähtiin kyseisen

järjestyksenvalvojan puheessa saavutettavan oppimista ja ikään kuin lisää kokemusta toisenlaisista tilanteista. Puheen välityksellä ja viestintätaitojen avulla järjestyksenvalvojat täsmensivät voivansa osoittaa myös yksilöllisiä, työssä hyödyttäviä piirteitään työtilanteisiin soveltuvin tavoin. Järjestyksenvalvojalähtöisesti haastatteluissa puhuttiin myös työssä tarvittavista sovittelu- ja neuvottelutaidoista, joista on hyötyä, kun viestintätilanteita on tarpeen ohjata yhteistyökykyisempään suuntaan.

Vuorovaikutuksen ymmärtämistä ja ikään kuin tilanteista päättelykykyä voitiin vastausten mukaan hyödyntää myös sen arvioimisessa, millaiseen toimintaan tai tilanteeseen kannattaa puuttua. Esimerkiksi jotkin asiakkaat tai asiakasryhmät pyrkivät tahallisesti provosoimaan tai testaamaan järjestyksenvalvojia ja heidän rajojaan. Tilanteen ja siihen liittyvien konventioiden tunnistaminen mahdollistaa tapausten jättämisen omaan arvoonsa siten, että oikeat hätä- tai uhkatilanteet tulevat yhä tunnistetuiksi ja hoidettua. Tällaisen tilannearvioinnin, oman viestinnän vaikutusten ymmärtämisen sekä syy-seuraussuhteiden puntaroinnin yhteydessä nousi esiin termi ”pelisilmä”, joka oli keskustelun aiheena lopulta jokaisen haastattelun yhteydessä. Yleisesti termiä ”pelisilmä” käytetään järjestyksenvalvojapiireissä sekä järjestyksenvalvojien välisessä työhön liittyvässä keskustelussa että kohdekohtaisissa koulutuksissa koskemaan tilanteiden ja toiminnan arvioimista ja sen pohjalta tehtävää toiminnan suunnittelua. Ilmaisua ei aina määritellä koulutustenkään yhteydessä ja kuitenkin sen voidaan nähdä kattavan turvallisuuden kannalta merkittävän tilannesidonnaisen toiminnan, jolla on väistämättä vaikutuksia vuorovaikutustilanteen kehittymiselle.

Ensimmäisissä haastatteluissa termi nousi keskusteluun haastateltavalähtöisesti, minkä yhteydessä tältä kysyttiin, mitä termi haastateltavan mielestä tarkoittaa. Myöhemmissä haastatteluissa haastattelija nosti toisinaan termin esiin keskustelun kulkiessa aihepiirin ympärillä. Pelisilmää määriteltiin järjestyksenvalvojien toimesta hyvin yhtenevässä linjassa, mutta monelle se oli ensimmäinen kerta, kun he pysähtyivät miettimään, mitä ”pelisilmällä” tai pelisilmän käytöllä oikeastaan tarkoitetaan, vaikka se sujuvasti asettuikin puheeseen työn tekemisestä ja päivittäisestä toiminnasta. Muutama haastateltu järjestyksenvalvoja sanoi, ettei koskaan ollut pysähtynyt miettimään ilmaisun merkitystä tai kuullut kenenkään määrittelevän termiä. Silti se sanana oli jokaiselle tuttu ja koettiin toiminnan kannalta keskeiseksikin.

Erilaiset tavat ymmärtää, mitä ilmaisulla ”pelisilmä” tarkoitetaan, laskevat termin potentiaalia muistuttaa tilannesidonnaisen toiminnansäätelyn ja valintojen mahdollisuuksista järjestyksenvalvojan työssä. Yhtenevä, jaettu ymmärrys termeistä vaikuttaa suoraan ohjeiden ymmärtämiseen ja sisäistämiseen samoin kuin toimintamalleihin sitoutumiseen työyhteisössä (Clumsee & Awati 2008, 535 – 537). Mikäli työntekijän on vaikea ymmärtää, mitä kouluttaja tai työnantaja sanomallaan tarkoittaa, on uutta toimintaa tai tilanteen käsittelymallia mahdoton ottaa aktiiviseen käyttöön. Näin määrittelyillä voidaan nähdä olevan yhteys suoraan tilanteissa käytettyihin toimintatapoihin.

Useissa kommentteissa nousi esiin tilanteen tai asiakkaan toiminnan tosiasiallisen tarkoituksen ymmärtäminen ”päältä päin” tai heti ensimmäisen puhutuksen jälkeen. Moni vertasi pelisilmän käyttöä tilannetajuun, tilanteiden näkemiseen ja maalaisjärjen käyttöön sekä ymmärrykseen siitä, minkälaisia seurauksia kullekin toiminnalle tilanteessa voi koitua. Tärkeää vastausten mukaan olisi saada puheyhteys kohdehenkilöön, minkä jälkeen tilannearvio on monen mukaan helppo tehdä ja toimia sen jälkeen tavalla, josta aiheutuu vähiten haittaa ja saadaan tilanne ”raukeamaan”. Asiakkaan viestinnästä voitiin siis vastaajien mukaan päätellä tilanteeseen sopivia käytänteitä ja viestintä- ja lähestymistapoja sekä vaikuttaa tilanteen kulkuun tämän arvion pohjalta tehtävällä lähestymistavalla.

Puolet vastaajista nosti huumorin yhdeksi avainkeinoksi tilanteiden selvittämisessä. Tutkijalle nämä järjestyksenvalvojen kuvailemat tilanteet näyttäytyivät paitsi tunnelman keventämisenä huumorilla, myös viestintätavan mukauttamisena kohdehenkilön viestintään ja tilanteen etäyttämiseen sen totisuudesta. Huumori nähtiin sopivissa tilanteissa myös keinona kaventaa auktoriteettiaseman aiheuttamaa kuilua asiakkaan tai kohdehenkilön ja järjestyksenvalvojan välillä sekä keinona tehdä järjestyksenvalvoja lähestyttävämmän oloiseksi ja mahdollistaa näin molemminpuolisesti vastaanottavainen vuorovaikutustilanne. Yksi haastateltava tiivistä haastattelussaan pelisilmällä tarkoitettavan yksinkertaisesti ymmärrystä siitä, miten millaisellekin henkilölle voi puhua. Tähän yhdistyi myöhemmin toinen kommentti, josta näkyi haastateltavan ymmärtävän puhetapojen tilannesidonnaisuuden.

Kahdeksasta haastateltavasta kaksi totesi tilannetajun ja ”pelisilmän” kehittyvän työtä tehdessä ja kokemuksen karttuessa erilaisten ihmisten kohtaamisesta. Vastaavalla tavalla asiakaspalvelutaitoja kerrottiin opittavan ja niiden kehittyvän työssä sekä muissa elämän vuorovaikutustilanteissa myös työn ulkopuolella. Työn oppimisesta työtä tehtäessä puhuttiin useassa haastattelussa. Toisin sanoen, järjestyksenvalvojan nähdessä erilaisia ihmisiä ja vuorovaikutustilanteita erilaisissa yhteyksissä, hänen viestinnällinen tieto- ja taitorepertoarinsa kasvaa ja kehittyy ohjaamaan viestinnällisten valintojen tekemistä eri tilanteissa. Tällöin tietynlaisten vuorovaikutuselementtien ja viestinnällisten vihjeiden vallitessa kyetään paremmin valitsemaan tilanteeseen nähden tehokkaat ja tarkoituksenmukaiset viestintäkeinot halutun toiminnan aikaansaamiseksi (Laajalahti 2014, 65 – 66).

Eräs haastateltava osoitti ymmärtävänsä viestintätilanteiden lainalaisuuksia ja omien valintojensa seurauksia ja kertoi omasta motivaatiostaan edistää toisen osapuolen positiivista vuorovaikutuskokemusta. Kommentista on huomattavissa järjestyksenvalvojan käyttämä neuvottelukeino, jolla hän kertoo pyrkivänsä erityisesti konfliktitilanteissa huomioimaan toisen osapuolen:

”Yritän aina antaa sille asiakkaalle, siis jos se nyt on jo konfliktitilanne, ni antaa sellasen niinkun niin sanotun mahdollisuuden poistuu kasvoja menettämättä siitä tilanteesta. Sillon ne tilanteet yleensä rauhoittuu. Ja antaa sille niin kun vaihtoehtoja, mitä se voi itse myös käyttää hyväkseen, niin sillon se ei joudu ehkä käyttään näitä niin ku itsesuojeluvaistoja” H4

Annettaessa kohdehenkilölle vaihtoehtoja tilanteessa toimimiseen, tämä kokee voivansa päättää itse itseään koskevista asioista, minkä on todettu vaikuttavan tyytyväisyyteen ja yhteistyökykyyn (esimerkiksi Gavin & Mason 2004). Valtauttaessaan kohdehenkilöä tilanteessa järjestyksenvalvoja on rakentamassa yhteistyökykyisempää vuorovaikutustilannetta, joka todennäköisemmin johtaa turvallisuuden lisääntymiseen tavalla, jossa molemmat viestinnän osapuolet voivat olla mahdollisimman tyytyväisiä lopputulokseen. Goffmanin (1959) käsitteellistämä kasvojen säilyttäminen on nostettu esiin myös useissa puheviestinnän tutkimuksissa ja teorioissa (Newman & O’Brien 2006, 121 – 129). Taito antaa asiakkaalle mahdollisuus kasvojen säilyttämiseen osoittaa kognitiivista kompleksisuutta ja viestintäkompetenssia, joilla on mahdollisuus tietoisesti edistää viestintätilanteiden tarkoituksenmukaisuutta ja tehokkuutta (Hale & Delia 2009, 200), mikä järjestyksenvalvojan

työn kannalta tarkoittaa sekä turvallisuuden ja turvallisuudentunteen lisäämistä että asiakaspalvelutyytyväisyyttä. Samalla tullaan varmistaneeksi omaa ja työparin turvallisuutta työssä.

Tutkimuksessa tuli ilmi myös useita muita järjestyksenvalvojan työhön liittyviä työtehtäviä, jotka tuovat uutta ulottuvuutta viestintäosaamisen merkitykselle työn tekemisen kannalta. Järjestyksenvalvojat kertoivat muun muassa henkisen hyvinvoinnin tärkeydestä oikeudenmukaiselle työnteolle, sukupuolen vaikutuksista vuorovaikutustilanteisiin, erilaisista kokemuksista ryhmätyötaitojen tärkeydestä sekä siitä, että järjestyksenvalvojat ovat työssään toisinaan sekä henkisen että fyysisen väkivallan kohteina. Esille tulleet työsidonnaiset seikat tarjoavat myös uudenlaisia näkökulmia työssä tarvittavalle viestintäosaamiselle sekä työnhyvinvoinnin että työyhteisön näkökulmasta. Puheen tärkeys esiintyi haastatteluvastauksissa monessa eri muodossa ja usean eri yhteyden takana. Puheella tehdään työtä ja luodaan vaikutusmahdollisuuksia tilanteiden kulkuun. Viestintäkompetenssi on lisäksi avain asemassa oppimisessa ja työkuultuurin sisäistämisessä sekä lujasti yhteydessä oman työyhteisön kollektiivisen osaamiseen, asiakastyytyväisyyteen ja vuorovaikutustilanteiden kulkuun.

5.2 Järjestyksenvalvojille tarjottu koulutus

Peruskurssin määrittäessä sekä sisällöllisesti että ajallisesti kurssimateriaalin mukaan, on kurssimateriaalia tarkasteltaessa mahdollista saada tietoa, millainen järjestyksenvalvojan peruskurssi on. Koulutuksen tulee ohjata tulevaa ammatinharjoittajaa omien työtehtäviensä äärelle, mikä järjestyksenvalvojan peruskoulutusmateriaalissa ollaan huomioitu hyvin teoreettisesta näkökulmasta. Kurssimateriaalin sisällysluettelo, samoin kuin kurssirunko, on jaoteltu järjestyksenvalvontaa koskevien lakien mukaan, mikä korostaa lakien työtä ohjaavaa merkitystä. Samalla peruskurssin sisältö määräytyy vastaavalla tavalla lakitekstin ympärille. Kappale- ja tuntijako sekä teemojen käsittely lakikeskeisesti on ymmärrettävä, sillä järjestyksenvalvontaa koskevan lainsäädännön tunteminen on keskeinen edellytys toiminnalle järjestyksenvalvojan tehtävissä. Esimerkiksi järjestyksenvalvoja nauttii työssään erityistä

rikosoikeudellista lainsuojaa ja työnkuvaan kuuluvien oikeuksien ja velvollisuuksien tunteminen on tärkeää, paitsi turvallisuuden ja oikeudenmukaisuuden takaamiseksi, myös jotta järjestyksenvalvoja kykenee perustelemaan toimintansa lainsäädännöllä, ja täten välttämään järjestyksenvalvontalainrikkomukset (sisäasiainministeriö 2009a, 10–13). Tällöin myös hyväksyminen järjestyksenvalvojaksi tulee turvattua.

Peruskoulutusmateriaali ei esittele järjestyksenvalvojan toimintaohjeita, mutta koulutusmateriaalista on kuitenkin luettavissa, ettei itse työtä tehdä pelkällä lain tuntemuksella tai tutustumalla työtä taustoittaviin suunnitelmiin. Materiaalin esittäessä toimia, joihin järjestyksenvalvojan tulee ryhtyä, kuten häiriötilanteisiin puuttuminen sanallisesti, kiihtyneen asiakkaan rauhoittelu tai ympärillä olevien ihmisten varoittaminen, voidaan todeta, että työ edellyttää tekijältään lakitiedon lisäksi viestinnällisiä taitoja sekä sosiaalista ymmärrystä. Lisäksi järjestyksenvalvojat itse kertovat suurimmaksi työtehtäväkseen asiakaspalvelun sekä nimesivät neuvottelutaidon ja puhumisen merkittävimmäksi taidoksi ongelma- ja konfliktitilanteiden ratkaisemisessa sekä muissa päivittäisissä toimissaan. Järjestyksenpidolliset toimet ylipäätään määritellään laissa ratkaistavaksi ensisijaisesti ohjein, neuvoin ja kehotuksin, mikä jo itsessään määrittää tilanteeseen soveltuvan puheen lähtökohtaiseksi lähestymismalliksi. Yleisesti työn tekemisen tapoja esitetään aineistossa kuitenkin hyvin vähän siihen nähden, että kurssimateriaali on määritelty peruskurssin keskeisimmäksi aineistoksi.

Lakiselosteiden antaessa esimerkkejä lakien tai säädösten näkymisestä järjestyksenvalvojan arjessa, kerrotaan pääasiassa lyhyesti, kuinka laki ohjaa järjestyksenvalvojan toimintaa kyseisessä tilanteessa. Samalla tullaan nimenneeksi myös järjestyksenvalvojan toimintaa, mutta tekstissä esiin nostetut tilanteet kuvataan silti mainitsevaan sävyyn, ilman että niitä liitetään konkreettisiin tehtäviin tai tekemisen tapoihin. Esimerkiksi perusoikeuksia määriteltäessä nostetaan sananvapautta koskevassa kohdassa esiin, mitä järjestyksenvalvojan tulee kyseisen lain kannalta huomioida omassa toiminnassaan, mutta ei esitetä, millä tavoin järjestyksenvalvojan on mahdollista toimia tällä esitetyllä tavalla.

Jokaiselle kuuluvaan sananvapauteen sisältyy oikeus ilmaista, julkistaa ja vastaanottaa tietoja, mielipiteitä ja muita viestijä kenenkään ennakolta estämättä (perustuslaki 731/1999).

Koulutusmateriaalin mukaan tämä tarkoittaa järjestyksenvalvojan tehtävien näkökulmasta muun muassa sitä, että järjestyksenvalvoja ei saa estää ketään puhumasta tai muuten ilmaisemasta mielipidettään toimialueellaan, ellei siihen ole järjestyksenvalvojan tehtävän kannalta perusteltua syytä (sisäasiainministeriö 2009a, 56). Järjestyksenvalvojalla on kuitenkin yhä velvollisuus puuttua tilanteisiin, joissa henkilö aiheuttaa uhkaa, järjestyksellisiä häiriöitä tai muutoin vaarantaa turvallisuutta. Tilanteen arviointiperusteita tai toimintamalleja ei ehdoteta ja menettelytavat rajatapausten osalta jäävät tulevan järjestyksenvalvojan harkintaan itse tilanteessa. Silti järjestyksenvalvojan tulee häiriötilanteessa puuttua toimintaan, lähtökohtaisesti sanallisesti, minimoiden kuitenkin perusoikeuteen kajoaminen. Harjoitteita tehdään useimmiten vain sisääntulotarkastusten osalta, eikä maksimikokoisille ryhmille aikarajojen puitteissa edes ennätetä teettää konkreettisia harjoitteita tämän enempää. Sisääntulotarkastuksessa tarkistetaan, ettei henkilöllä ole aineita tai esineitä, joita ei tilaisuudessa tai lain mukaan sallita.

Toinen esimerkki materiaalin tavasta esittää järjestyksenvalvojan toimia ja viestintää on poimittu järjestyksenvalvojan toiminnalle annetuista määräyksistä. Järjestyksenvalvojan suorittamien toimenpiteiden tulee olla tarpeellisia laissa säädetyn tehtävän suorittamiseksi, minkä lisäksi toiminnassa tulee aina soveltaa pienimmän haitan periaatetta (sisäasiainministeriö 2009a, 73). Koulutusmateriaali määrittelee tätä seuraavasti:

”Tällä tarkoitetaan sitä, että voimakeinojen käyttäminen ei saa olla ensisijainen toimenpide, mikäli tehtävä voidaan muullakin tavoin, esim. puhuttamalla, suorittaa.”

Puhuttaminen esitetään aiemmin tekstissä ensisijaisena keinona, jolle muut toimenpiteet ovat alisteisia. Tilanteet myös oletetaan olevan ratkaistavissa puhuttamalla siten, että toimenpiteissä vältytään ylilyönneiltä. Materiaalista on kuitenkin löydettävissä myös osioita ja viittauksia, joissa suoraan tai epäsuorasti puhutaan viestinnällisen ymmärryksen tärkeydestä, viitataan viestintätaitoihin tai vuorovaikutus nostetaan työtehtävän suorittamisen kannalta avainasemaan. Erillistä viestinnälliseen koulutukseen tähtäävää osiota ei olla liitetty peruskoulutusmateriaaliin, eikä näin myöskään kurssin opetukseen sisällöllisesti tai aikataulullisesti. Varsinaisesti viestinnästä tai siihen liitettävissä olevista teoista tai toiminnasta puhutaan materiaalissa vähän.

5.2.1 Viestintä järjestyksenvalvojien koulutusmateriaaleissa

Ensimmäinen poimintojen ryhmittely loi teemoja, jotka osoittivat, millaisissa taito- ja toimintayhteyksissä viestintää koulutusmateriaalissa tuodaan esille. Järjestyksenvalvojan toimintaohjeiden ollessa materiaalissa vähäisiä ylipäättään, näyttäytyivät viestintään viittaavat kohdat merkityksellisinä. Kohdat, joissa viestinnästä puhutaan itseisarvoisesti tai viestinnällisten taitojen hyödyntämiselle annetaan painoarvoa työn ja tavoitteiden onnistumisen kannalta muodostivat ensimmäisen ryhmän tässä jaottelussa. Järjestyksenvalvojan viestinnälliset tiedot ja taidot sekä näiden merkitys järjestyksenvalvonnalle korostui puhuttaessa tilanteista tehtävistä tulkinnoista, tietynlaisten tilanteiden tunnistamisesta sekä toiminnan perusteiksi katsotuista viestinnällisistä vihjeistä (esimerkiksi syytä epäillä). Järjestyksenvalvojan ohjeissa voimakeinojen käyttö nimetään toissijaiseksi ohjeille, neuvoille ja kehotuksille, jotka toki mainitaan omanakin kohtanaan. Niinpä viestinnälle annetaan tekstissä erityistä merkitystä tehtävien hoitamisen kannalta. Silti yhä lähes kaikki järjestyksenvalvojan viestintään viittaavat kohdat ovat yhden sanan mainintoja toiminnasta, jota ei selitetä tai määritellä tekstissä enempää.

Järjestyksenvalvojan esitetään myös voivan vaikuttaa omalla käytöksellään tilanteiden kehittymiseen (sisäasiainministeriö 2009a, 90), mihin teksti huomaa liittää sekä sanattoman että sanallisen viestinnän. Viestinnätutkimuksen näkökulmasta merkittävää on kuitenkin myös se, että tilanteiden kulkuun vaikutetaan paitsi omalla käytöksellä, voidaan vaikuttaa myös intentionaalisilla valinnoilla sekä tiedostetulla viestinnällä, mitä koulutusmateriaali ei tuo esille. Tekstissä todetaan lisäksi järjestyksenvalvojan toiminnalla olevan vaikutuksia sekä järjestyksenvalvojien oman ammattiryhmän että järjestäjäorganisaation imagoon (sisäasiainministeriö 2009a, 54). Niinpä olisi tärkeää tässä yhteydessä osoittaa, että tällöin omalla toiminnalla ja tiedostamalla toiminnan seuraukset sekä tietoisella viestintäkäyttötymisellä voidaan vaikuttaa myös ulkoiseen kuvaan suunnitelmallisesti.

Kohdat, joissa viestinnästä puhutaan itseisarvoisesti ja viestintäosaamisella esitetään olevan erityistä merkitystä työn tekemisen tai työssä onnistumisen kannalta, olivat laajempia työhön liittyviksi esitettyjä asioita. Uhkaavan tilanteen tunnistaminen sekä huomiot siitä, että järjestyksenvalvoja voi omalla toiminnallaan vaikuttaa tilanteiden kehittymiseen, olivat näistä

moninaisimpia ja tiedostavimpia. Nämä voidaan nähdä myös keskeisinä toimintaan vaikuttavina asioina, joihin yleisesti viestintäkoulutuksella ja viestinnän suunnittelulla muun muassa tähdätään (Juholin 2008, 98). Mainituista puhuttiin muihin viestinnällisiin seikkoihin verrattuna hieman laajemmin, mutta samalla ne rajattiin käsittelykohdissa liittyviksi ääriesimerkkeihin, jolloin ymmärrys oman ja toisen toiminnan sekä viestinnällisten vihjeiden vaikutuksista tai merkityksistä sidotaan ainoastaan tällaiseen ääritilanteissa toimimiseen. Tällöin mahdollisuudet oppia viestintäkompetenssista vastaavalla tavalla muissa tilanteissa rajataan opetus- ja osaamisalueena viestintää käsittelevän osion ulkopuolelle.

Puhetoiminnallisia toimenpiteitä esitettiin tekstissä useita verrattaen kaikesta toiminnasta puhumisen vähyyteen yleensä. Nämä muodostivat jaottelun toisen teeman. Tällaisiksi puhumalla hoidettaviksi tilanteiksi mainittiin muun muassa yleisön varoittaminen, ohjaaminen ja tehtävistä sopiminen työparin kanssa. Poiminnoista muodostui ryhmiä, joihin jakaantuivat järjestyksenvalvojan viestintä asiakkaalle tai kohdehenkilölle, asiakkaan tai kohdehenkilön viestintä, sisäinen viestintä, viestintäteknologiat sekä omaan työntekoon liittyvät viestintätoimet. Teemoitteluun kuului myös kategoria, johon luettiin kuuluvaksi yksittäisiä mainintoja, joita ei liitetty mihinkään edellä mainituista viestintäsuhteista tai -tilanteista. Pääasiassa näiden viimeisen ryhmän mainintojen voitaisiin katsoa käsittävän järjestyksenvalvojan viestintää asiakkaalle, mutta materiaalin tapa esittää kyseiset maininnat (kuten tulipalosta tulee varoittaa, poikkeuksista ilmoittaminen, tarvittaessa liikenteen ohjaaminen) jättää ne irrallisiksi termeiksi tekstiin, sitomatta niitä työtehtäväksi tai varsinaisesti edes toiminnaksi.

Huolimatta siitä, että viestintäosaamiselle annetaan merkitystä työn tekemisessä, esimerkkejä käytännön toiminnasta tai siitä, kuinka tilanteita voidaan ratkaista näiden esitettyjen ohjeiden ja vaatimusten mukaisesti toimien, ei materiaalissa anneta. Teksti ei laajenna lukijansa ymmärrystä siitä, että järjestyksenvalvojan omien viestinnällisten valintojen vaikuttaessa tilanteiden kulkuun, järjestyksenvalvojan olisi mahdollista käyttää tietoisuutta tästä intentionaalisesti esimerkiksi kiihtyneen henkilön rauhoittamiseen (sisäasiainministeriö 2009b, 106) tai uhkaavan tilanteen ennakoimiseen (sisäasiainministeriö 2009b, 6), mitä järjestyksenvalvojan toimiksi esimerkinomaisesti sanotaan.

Teksti antaa myös vastaavalla yksiselitteisellä tavalla ikään kuin neuvoja sosiaaliseen kanssakäymiseen. Näiden toteuttamiseen ei jälleen anneta ohjeistusta. Esimerkiksi teksti kehottaa järjestyksenvalvojaa olemaan ulospäinsuuntautunut ja asiakaspalvelualtis. Tekstitasolla ei pysähdytä miettimään, mitä kuuluu ulospäinsuuntautuneen henkilön toimintaan, mikä luo vaikutelmia ulospäinsuuntautuneisuudesta tai minkä ihmiset tulkitsevat ulospäinsuuntautuneeksi. Järjestyksenvalvojat ovat omillaan myös käytännön toiminnan tasolla. Vastaavasti uhkaaviin tilanteisiin teksti sanoo seuraavaa:

”Kaikessa toiminnassa tulee pyrkiä tilanteiden rauhoittamiseen ja välttää itse sitä, että omalla toiminnallaan provosoi kohdehenkilön vastarintaan” (sisäasiainministeriö 1999a, 90)

Järjestyksenvalvojan työn sekä läsnäolijoiden turvallisuuden kannalta on merkittävää tietää, kuinka kiihtynyttä henkilöä voidaan omalla toiminnalla rauhoittaa, tai millainen viestintätyyli tai lähestymistapa provosoi uhkaavasti käyttäytyvää henkilöä entisestään. Ilman tällaista tietämystä on ohjetta haastava toteuttaa.

Toinen teemoittelu osoitti peruskoulutusmateriaalin esittävän kaikki viestintää käsittelevät maininnat poikkeuksetta järjestyksenvalvojan näkökulmasta. Asiakkaan intentionaalisesta viestinnästä järjestyksenvalvojalle ei löytynyt tekstistä yhtäkään mainintaa. Asiakkaan viestinnästä puhuttiin kuitenkin järjestyksenvalvojan tulkinnan kohteena. Koulutusmateriaalista löytyi seitsemän erilaista yhteyttä ja ilmaisuja sille, että järjestyksenvalvojan on mahdollista tehdä huomioita ja tulkintoja asiakkaan viestinnästä. Esimerkiksi sanaton viestintä, tulkinnat kohteen toiminnasta sekä erilaisten viestien ja merkkien lukeminen henkilöistä ja tilanteista mainittiin seikkoina, joiden seuraamisen tulisi ohjata järjestyksenvalvojan toiminnan valikointia.

Järjestyksenvalvojan viestintä asiakkaalle toimi useammalla tasolla ja järjestyksenvalvojan viestinnäksi mainitaan ilmaisuja, jotka kategorisoituivat suoraan toiminnan ohjaukseen, informatiiviseen viestintään sekä sanattomaan viestintään, johon lukeutuivat järjestyksenvalvojan tunnukset ja toiminnan seuraukset ammattiryhmän julkiseen kuvaan ja imagoon. Ryhmistä tuli hyvin pieniä mainintojen vähyydestä johtuen, mutta ne antoivat kuvan siitä, millaisia työelämäviestinnän osa-alueita tekstissä mainittujen viestintätoimien voidaan katsoa käsittävän.

Aggressiivisen henkilön tunnistamiseen ja kohtaamiseen liittyviä asioita käsitellään (sisäasiainministeriö 2009a, 89-90) omina pikkukappaleinaan, kaikkiaan noin puolentoista sivun verran. Tämä lyhyt osio on ainoa kappale, jossa järjestyksenvalvojan viestintää käsitellään siten, että asia sanoitetaan, vaikkakin otsake on nimetty tilanteisesti. Kappale on asetettu erilliseksi opetuskohdaksi myös opetuskohtaiseen tuntijakoon, jolloin sitä käsitellään omana oppituntinaan. Tällöin näille sisällöille on myös varattu oma aikansa, mutta samalla se eriyttää tämän ainoan viestintää koskevan opetusosion koskemaan ikään kuin ainoastaan aggressiivisten henkilöiden kohtaamista. Kuitenkin vastaavat mahdollisuudet tilanteista ja viestintätilanteiden osapuolista tehtäviin tulkintoihin ja viestinnällisten vihjeiden lukemiseen vallitsevat kaikessa sosiaalisessa kanssakäymisessä. Samalla myös luentoaiheet, joilla käsitellään tilanteita, joissa aggressiivisia henkilöitä saatetaan kohdata, tai opetellaan näihin tilanteisiin liittyvää lainsäädäntöä, ovat erillään tästä käytänteistä sekä niihin liittyviä ohjeistuksia käsittelevästä osiosta. Alakohtaisen viestintäpedagogiikka kannustaa integroimaan ammatillisen viestinnän ja työssä tarvittavan viestintäosaamisen oppimista muuhun alakohtaiseen oppimiseen (Dannels 2003), minkä on todettu paitsi edistävän viestintätaitojen omaksumista myös helpottavan substanssiosaamisen liittämistä työelämän tilanteisiin.

Viestinnän tärkeys on nostettu materiaalissa esiin, vaikkei sen käsittelyn voidakaan sanoa olevan laajaa. Sillä, ettei viestinnälle järjestyksenvalvojan työssä laajemmin olla asetettu omaa otsaketta koulutusmateriaaleissa, eikä täten myöskään omaa osiotaan koulutuksen aikatauluun, voidaan nähdä olevan sekä hyviä että huonoja puolia ammatillisen viestinnän omaksumisen kannalta. Viestinnän koulutus on saanut kritiikkiä irrallisuudestaan, ja aiempi tutkimus on osoittanut, että erillisenä toteutettu viestinnän koulutus eriytti myös ymmärrystä viestinnällisen osaamisen mahdollisuuksista työn tekemiselle. Erillisen viestinnän koulutuksen huomattiin aiemmassa tutkimuksessa irrottavan viestinnällinen osaaminen erilliseksi osa-alueeksi varsinaisesta substanssiosaamisesta, vaikka viestintäkompetenssilla nähdäänkin suuria positiivisia vaikutuksia ammatilliselle osaamiselle, ammatti-identiteetin kehittymiselle sekä työn tekemisen taidoille. Eriytetyn viestinnänopetuksen seurauksena viestintäosaaminen ymmärrettiin erilliseksi myös varsinaisesta työstä, eikä opetettuja tietoja ja taitoja viestinnästä osattu hyödyntää työkonteksteissa. Viestinnän koulutuksen hajauttamisen osaksi muuta opetusta, on vastaavasti huomattu auttavan liittämään viestintäosaamista osaksi työn tekemistä. Tällöin

viestinnänopeutuksesta saatavia tietoja ja taitoja ei koeta niin helposti toisarvoisena muulle alakohtaiselle opetukselle. Tietyn alan koulutukseen hyvin sulautettu ja kohdennettu viestintäkoulutus tuo viestinnän sekä viestinnällisen osaamisen arvon ja annin esille alakohtaisesti, eriyttämättä sitä irralliseksi muusta kyseisen alan osaamisesta.

On silti mahdollista, että viestinnällisen koulutuksen tarpeeseen vastataan koulutuksen kontaktiopetuksessa. Kuitenkin viitaten aiemmin esitettyihin huomioihin järjestäjätahojen resursseista sekä koulutusrungon hyvin tiiviistä aikataulusta, on johdonmukaista ajatella, että koulutuksen ollessa aikataulutetut 35 tuntia, kurssi todella käsittää keskeisesti vain kurssimateriaalissa esitetyt seikat. Lisäksi kurssin ainoa lukemisto, joka on sanoitettu tärkeimmäksi opetusmateriaaliksi muodostaa myös järjestyksenvalvojille välittyvän kuvan kurssin keskeisimmistä asioista, mihin viestinnän oppimista ei nosteta. Järjestyksenvalvojan työssä ollaan jatkuvasti tekemisissä erilaisten ihmisten kanssa ja isommatkin konfliktit on usein ehkäistävissä toimivalla viestinnällä, mistä koulutusmateriaalikin antaa viitteitä.

Koulutusmateriaalin perusteella järjestyksenvalvojan työn asettamien vaatimusten tärkeys viestinnälle tiedostetaan, mutta koulutusmateriaali vastaa tiedollisesti tai taitoja kehittävästi tähän vain paikoin. Viestinnällisen toiminnan intentionaalinen tai suunnitelmallinen hyödyntäminen nostetaan esille, mutta sen koko potentiaalia ei avata kaikissa niissä paikoissa, joissa järjestyksenvalvoja kehoitetaan oman viestintänsä tiedostamiseen. Viestintää käsitellään koulutusmateriaalissa hyvin yksisuuntaisesti, vaikka vuorovaikutustilanteissa viestintä on aina kahdensuuntaista. Opetuksen hajauttamisesta aiheutuu viestinnän käsittelyn pirstaloituminen, eikä näistä osista varsinaisesti muodostu työntekemistä tukevaa viestinnän kokonaisuutta siinä määrin kuin suunnitellun viestinnän hajautetun opetuksen tulisi olla.

Se, että koulutusmateriaali on rakennettu lakien ja säädösten ympärille, antaa tarvittavat tiedot lainmukaiseen toimintaan järjestyksenvalvojan tehtävissä. Peruskurssin koulutusmateriaalin tarkoitus vaikuttaakin olevan keskeisesti kouluttaa se, minkä materiaali nimeää minimiosaamiseksi järjestyksenvalvojan tehtäviin, eli lainmukainen toiminta ja järjestyksenvalvojan velvollisuuksien ja oikeuksien toteutuminen. Järjestyksenvalvojat vastasivat peruskurssin varustaneen heidät tarvittavilla lakitiedolla, mihin kurssin sisältö ja täten kurssin

rakenne materiaalissa esitettynä tähtääkin. Kurssin yhdeksi tavoitteeksi ilmaistaan kuitenkin myös kouluttaa tarvittavat valmiudet toimia järjestyksenvalvojan työssä. Näitä tarvittavia valmiuksia ei kuitenkaan määritellä kurssin materiaalissa, joten on jokseenkin epäselvää, tulevatko ne peruskurssilaisille ilmaistuksi tavalla, jonka on mahdollista edistää tai herättää motivaatiota edistää näiden työnteossa vaadittavien tietojen ja taitojen osaamista.

Järjestyksenvalvojan tulee suorittaa työnsä ensisijaisesti ohjeita, neuvoja ja kehotuksia antamalla. Työssä tulee myös soveltaa tilanteeseen suhteutettua pienimmän haitan periaatetta, jolloin arvioidaan kaikille osapuolille vähiten haittaa aiheuttava toimintamalli, jolla kuitenkin saavutetaan haluttu lopputulos. Vastavuoroisesti voimakeinojenkäyttö nimetään toissijaiseksi sanallisille määräyksille ja ohjeille. Silti järjestyksenvalvojan peruskurssiin kuuluu oma voimankäytön koulutuksen osio, mutta ei lainkaan erillistä puheenkäytön koulutusta. Koulutusmateriaalissa viestinnälliseen toimintaan viitataan tutkimuksen mukaan pääasiassa mainintoina sekä viittauksina materiaalin ulkopuolisiin, nimeämättömiin lähteisiin. Esimerkiksi järjestyksenvalvojan työssä tarvitsemaa viestintätietoutta sivuttaessa koulutusmateriaalissa viitataan nonverbaalista viestintää käsiteltävän kirjallisuudessa toisaalla, ja kehoitetaan tutustumaan siihen muuna hetkenä.

5.2.2 Järjestyksenvalvojen lisäkoulutukset Palmialla

Palmia ja HKL halusivat kouluttaa henkilöstölleen peruskoulutusta laajemmat valmiudet viestintään, voimankäyttöön sekä asiakaspalveluun. Järjestetyistä alkukoulutuksista kerätty palaute osoittaa, minkä osaamisen yhteistyötahot olivat havainneet järjestyksenvalvojan työn kannalta keskeiseksi ja halunneet kouluttaa työntekijöilleen erityisesti. Arviointi osoittaa myös järjestyksenvalvojen mielipiteen lisäkoulutusten mielekkyydestä oppimisen ja työn kannalta.

Palmian koulutuskokonaisuus sai 26:sta vastaajasta kuudeltatoista yleisarvosanan 4. Seitsemän vastaajaa antoi yleisarvosanaksi kiitettävän, minkä lisäksi arvostamat yhdestä kolmeen saivat yhden vastaajan arvion. HKL:n koulutuskokonaisuudelle antoi arvion 25 koulutukseen

osallistunutta ja tämä sai myös puolestaan valtaosalta, 14:ltä henkilöltä, yleisarvosanan neljä. Viisi vastaajaa antoi arvosanan 5, jolloin arvosanoille 1-3 jäi vain seitsemän antajaa. Näistä neljä antoi keskimmäisen arvosanan ja arviot 1 ja 2 saivat yhden henkilön kannatukset. Keskiarvoiseksi yleisarvosanaksi HKL:n koulutusosioille muodostui 3,9. Kokonaiskeskiarvoksi yhteisesti järjestetty lisäkoulutuskokonaisuus sai 4.

Koulutuskokonaisuuden kokonaisarviota kommentoi avoimin vastauksin 13 vastaajaa, joiden mukaan lisäkoulutukset koettiin selkeästi tarpeellisiksi. Lisäkoulutusten myös arvioitiin yhtenäistävän toimintalinjauksia kenttätyössä. Vastausten mukaan koulutukset avasivat työntekijöille Palmian ja HKL:n yhteistyön odotuksia, tavoitteita ja periaatteita sekä kertoivat siitä, miten keskinäinen tiedonkulku yhteistyötahojen välillä on vastaajien mielestä järjestetty. Lisäkoulutuksilla koettiin olevan merkitys myös organisaation, oman työn ja palveluympäristön kokonaiskuvan hahmottumisessa.

Asiakaspalvelu- ja puhejudokoulutus saivat yhteiseksi yleisarvosanaksi keskiarvon 3,5. Vain yksi antoi arvosanaksi alhaisimman arvosanan (1=heikko), ja valtaosa, 12 henkilöä, antoi arvosanaksi toiseksi parhaan, eli arvosanan 4. Kaksi henkilöä vastanneista arvioi edellä mainittuja koulutuksia kiitettävällä arvosanalla. Myös toiseksi alin arvosana, 2, sai yhtä suuren osan arvioista. Yksi 26:sta osallistuneesta jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Puhejudo ja asiakaspalvelukoulutus saivat eniten kiitosta yleisessä avoimessa palautteessa. Ne nousivat esiin myös sekä koulutusten antoisimpina osioina että osa-alueena, jota toivottiin koulutuettavan lisää ja syvemmin. Eräs vastaaja kertoi puhejudokoulutuksen olevan hänen mielestään erittäin keskeinen ja hyödyllinen, mutta totesi saaneensa enemmän perehtyneisyyttä aiheeseen aiemmassa ei-turvallisuusalan koulutuksessaan. Toinen vastaaja toi esille kuulleen toisaalla tarjotusta nuorten asiakkaiden kohtaamiseen ja heidän kanssaan toimimiseen tähtäävästä koulutuksesta ja toivoi sitä tulevaisuudessa tarjottavan omallekin työyhteisölle nuorten ollessa suuri asiakasryhmä metrossa.

Puhejudon kerrottiin antaneen ”AHAA-elämyksiä” ja yksi vastaus nimesi asiakaspalvelun yksinkertaisesti järjestyksenvalvojan työksi, joten asiakaspalvelukoulutus nähtiin tämän vastaajan puolesta työn kannalta keskeisimpänä koulutuksena annetuista. Asiakaspalvelukoulutuksen onnistumisesta oltiin kuitenkin hieman vaihtelevaa mieltä, vaikka

asiakaspalvelun tärkeys nostettiin työn kannalta näissäkin vastauksissa keskeiseksi. Avoin vastausmahdollisuus tarjosi paikan yhdelle vastaajalle tarkentaa puhejudon ansainneen kiitettävä arvosanan, mutta asiakaspalvelun jäävän kaksi pykälää alemmas, mikä mietitytti vastaajaa näille kahdelle yhteisarvosanaa kysyttäessä. Vapaassa palautteessa yksi vastaajista kertoi yhä olevansa huolissaan uusien järjestyksenvalvojien asiakaspalvelutaidoista käytännössä.

Järjestyksenvalvojilta kysyttäessä, ovatko työtehtävät vastanneet odotuksia, ainoastaan yksi yhdeksästätoista vastanneesta antoi kieltävän vastauksen. Vastauksia kommentoitiin vain vähän, mutta kaksi vastaajista alleviivasi työn sosiaalista ulottuvuutta. Yksi vastaaja totesi asiakaspalvelun osuuden olevan todellisuudessa odottamaansa korkeammalla. Toinen vastaaja totesi asiakkailta saadun positiivisen palautteen motivoivan häntä työssään. Yhdessä kysymykseen annetussa avoimessa vastauksessa, järjestyksenvalvojan työn todettiin olevan pääasiassa kanssakäymistä ihmisten kanssa, näkyvillä oloa sekä uhkatilanteiden ehkäisyä ja torjuntaa.

Vastaukset osoittivat konkreettisia harjoitteita kaivattavan enemmän kuin tähänastiset koulutukset ovat kaikkineen tarjonneet jopa näiden toteutettujen lisäkoulutustenkin jälkeen. Konkreettisia harjoituksia kaivattiin muun muassa dramatisoitujen tilanteiden muodossa, jolloin vastaajien mukaan olisi mahdollista päästä itse kokeilemaan erilaisten tilanteiden kohtaamista, sanavalintoja ja puhetyylejä. Eräs vastaajista totesi käytännön harjoitteiden olevan tarpeen erityisesti siksi, ettei todellisuus seuraa teoriaopetusta, vaan muuttuvissa tilanteissa opittua on kyettävä soveltamaan. Vastaajan mukaan käytännön harjoitteiden läpikäyminen tekisi teorian soveltamisesta todellisissa tilanteissa varmempaa. Tosielämän esimerkkien esille tulemisen arvoitiin toisinaan jäävän varsinaiselle opetukselle toissijaisten asioiden, kuten aikatauluihin ja muihin käytännön järjestelyihin liittyvien seikkojen, jalkoihin ja pääpaino toivottiinkin pidettävän koulutusten aikana järjestyksenvalvojien taitojen ja osaamisen kehittämisessä.

Järjestyksenvalvojat totesivat avoimissa vastauksissaan työn opittavan parhaiten käytännössä, mutta koulutuksissa opittavien pohjataitojen merkitys tuotiin silti esille tärkeänä lähtökohtana työn tekemiselle. Myös vapaassa palautteessa toivottiin konkretian tuomista esiin jo aloituskoulutuksissa, jotta hyväksi koetut ja halutut käytänteet omaksuttaisiin alusta lähtien. Eräs

vastaaja toivoi niin ikään vapaan palautteen kohdalla toimintalinjojen yhtenäistämistä. Ne käytännönharjoitteet, joita lisäkoulutuksiin oli otettu mukaan, niin järjestyksenpidollisen toiminnan kuin konkreettisten tehtävienkin osalta, nostettiin koulutusten suurimmaksi anniksi useiden avointen vastausten antajien keskuudessa.

Järjestyksenvalvojilta kysyttiin myös, kuinka hyvin he arvioivat voivansa hyödyntää koulutusten sisältöä työssään. Yhä asteikolla yhdestä viiteen, jossa yksi vastaa arviota heikosti ja viisi kiitettävästi, keskiarvoksi tuli 3,9. Yli puolet vastaajista antoi arvosanan 4. Sekä kiitettävä että keskimäinen arvosana saivat viiden ihmisen äänet ja vain yksi henkilö vastasi koulutusten olevan heikosti hyödynnettävissä työn puitteissa. Kukaan ei antanut tälle kysymykselle vastaukseksi arvosanaa kaksi. Vain yksi 26:sta vastaajasta antoi arvosanaksi huonomman kuin 3/5. Lisäkoulutusten voidaan siis vastausten perusteella sanoa tarjonneen hyvin välineitä työn tekemiseen sekä kehittävän työssä tarvittavia taitoja.

Useammassa vastauksessa tuotiin kuitenkin esiin koulutusten tärkeys asioiden kertaamisessa. Vanhoille työntekijöille on hyvä päivittää uusin tieto, lakimuutokset, nykylinjaukset sekä palautteessa esiin nostettu metroympäristöön palanneiden työntekijöiden muistuttaminen kohteen erityispiirteistä ja erityisyydestä toimintaympäristönä. Kertausta toivottiin olevan myös tulevaisuudessa, sillä toisinaan työympäristö pysyy työntekijöiden mukaan pitkään samana, jolloin kaikki koko metroympäristössä tai järjestyksenvalvojan työssä yleensä tarvittavat tiedot ja taidot eivät ole aktiivisessa käytössä. Lisäksi voi olla, ettei voimankäyttötilanteita tule pitkään aikaan, joten niitä olisi vastaajien mielestä hyvä päästä kokeilemaan ja harjoituttamaan tasaisin väliajoin. Kertauksella on suuri merkitys oppimisen ja aktiivisessa muistissa pysymisen kannalta, paitsi tutkimusten mukaan, myös järjestyksenvalvojien vastauksissa ilmaistu kokemus.

Vastaajista 20 arvioi omaavansa koulutusten jälkeen riittävän selkeät ohjeet ja toimintamallit uhka- ja voimankäyttötilanteita varten. Kuusi vastaajaa vastasi kieltävästi. Nämä vastaajat toivat esiin konkreettisen tilanneharjoittelun tarpeen niin erityisympäristöissä (junassa) kuin yleisemminkin. He toivoivat koulutuksiin lisää konkreettista harjoittelua ja yksi vastaajista toivoi lisäkoulutusta erilaisiin tilanteisiin suhtautumisen kehittämiseksi sekä vahvistusta sille, missä vaiheessa uhkaavaa tilannetta henkilö tulisi fyysisesti ohjata ulos, mikäli puhe ei tunnut riittävän.

Edellä esitetty kysymyksenasettelu voidaan kuitenkin nähdä problemaattisena, sillä kysymyksessä uhka- ja voimankäyttötilanteet on lokeroitu samaan kysymykseen. Uhkatilanne voi muodostua ilman suoraa tarvetta voimankäytölle ja uhkatilanteet on myös mahdollista ratkaista ilman että tai ennen kuin niistä muodostuu fyysisiä tilanteita. Vastausvaihtoehdot kyllä/ei pakottavat vastaamaan yksinkertaisesti siihen, kokeeko henkilö saaneensa ”riittävän selkeät” ohjeet ja toimintamallit sekä uhkatilanteisiin että voimankäyttötilanteisiin. Puhekoulutusta toivottiin avoimissa vastauksissa enemmän, mutta myös voimankäyttöä toivottiin viidessä vastauksessa harjoiteltavan ja koulutettavan lisää. Kun tilanteet on sidottu samaan kysymykseen, on tämän perusteella mahdoton päätellä, kumpaa työntekijät olivat kokeneet saavansa riittävästi vai arvoivatko vastaajat molemmista saadun koulutuksen yhteensä riittävän selviämään erikoistilanteista. Vastauksissa on voitu kallistua myös siihen vastaukseen, joka on lähempänä vastaajan kokemusta. Mikäli työntekijä kokee pärjäävänsä vastaushetkellä omaamillaan taidoilla uhka- ja voimankäyttötilanteista, on vastaus todennäköisesti ollut kyllä, riippumatta minkä verran on kyseisestä koulutuksesta saatu uutta osaamista.

Oman alan osaamista ja omaa ammattitaitoa kehittävää koulutusta toivottiin jatkossakin lisää. Yksi totesi koulutustason olevan näiden lisäkoulutusten jälkeen riittävä ja toinen vastaaja arveli koulutusten riittävyys sekä tulevien koulutustarpeiden selviävän hänelle vasta työtä jonkun aikaa tehtyään. Erään palautteen yhteydessä asiaa todettiin koulutuksissa tulleen liian paljon kerralla. Annetuissa avoimissa vastauksissa yksi työntekijä toivoi esimerkin kanssa radiokoodistojen selkiyttämistä epävarmuuden ja väärinymmärrysten poistamiseksi. Viestintäteknologioille ei oltu varattu omaa kohtaa missään kyselyn kohdassa.

5.2.3 Järjestyksenvalvojien kokemus koulutuksesta ja oppimiskonteksteista

Haastatteluiden yhteydessä järjestyksenvalvojilta kysyttiin heidän mielipiteitään ja arvioita järjestyksenvalvojan peruskurssista. Teeman yhteydessä esitettiin kysymys myös yleisemmin siitä, mistä järjestyksenvalvojat kokevat työssä käytettyjen toimintamallien tulevan. Kahdeksasta

vastaajasta seitsemän sanoivat järjestyksenvalvojan työn opittavan vain tekemällä kyseistä työtä. Puolet vastaajista totesivat peruskurssin opettavan pääasiassa lakitekstiä ja viides vastaaja totesi, että kurssilla opittu täytyy opetella uudelleen työelämään siirryttäessä. Näiden lisäksi eräs vastaaja totesi työn alettua jouduttavan uudelleen käymään läpi, miksi työtä ylipäättään tehdään. Yksi haastateltavista vastasi järjestyksenvalvontaa ohjaavan pienimmän haitan periaatteen sanelevan toimintamallit työssä. Ne kaksi vastaajaa, jotka olivat käyneet pidemmän turvallisuusalan koulutuksen, pohtivat kokemuksiaan ja arvioivat saaneensa paremmat lähtökohdat työn tekemiseen kuin pelkän peruskurssin käyneet. Molemmat ilmaisivat syyksi pidemmän koulutuksen mahdollistaneen opittujen asioiden harjoittelun koulutuksen aikana.

Toimintamalleja muokkaavat ja näkökulmia tekemiseen tarjoavat haastateltavien mukaan myös työkokemus, työntekijän ikä ja elämäkokemus ylipäättään. Kuten viestintä- ja asiakaspalvelutaitojenkin oppimisen yhteydessä tuli ilmi, järjestyksenvalvojat uskovat vastausten mukaan elämän aikana nähtyjen ja opittujen asioiden ohjaavan taitoja ja toimintatapoja muissa järjestyksenvalvojan työssä vastaan tulevista tilanteista. Myös muiden kokemuksista sanottiin saatavan oppia ja kokeneempia järjestyksenvalvojia seuraamalla uskottiin opittavan yrityksen ja erehdyksen kautta löydettyjä, toimivia työskentelytapoja. Lisäksi työssä vastaantulevien työtehtävien sanottiin opettavan löytämään itselle sopivimmat toimintatavat, sillä erilaisten tilanteiden kokeminen ja näkeminen opettavat haastateltavien mukaan valitsemaan hyviä toimintamalleja tulevaisuudessa. Seuraavaa lainausta vastaavanlaisia kommentteja nousi myös muiden haastateltavien kanssa käydyissä keskusteluissa:

”Niin siis, ne tulee sieltä omista, omista hyviksi havaituista kokemuksista ja muilta saamista tiedoista ja asioista, miten voidaan toimia tietyssä tilanteessa. Se on se omakohtainen kokemus, mikä kasvattaa tähän työhön.” H6

Eräs haastateltava sanoi, ettei järjestyksenvalvojan peruskurssi kerro itse työstä juuri mitään ja totesi oppimisen ehdottomasti jatkuvan työhön siirryttäessä. Järjestyksenvalvojan peruskurssista oltiin yleisesti vastaavaa mieltä, mutta siitä sanottiin olevan toki olleen hyötyäkin. Kurssin kokonaisanti koettiin silti kapeaksi verrattuna työn todellisiin vaatimuksiin. Kuten puolet vastaajista ilmaisi asian, vasta työ opettaa, miten asioita hoidetaan konkreettisesti sekä se mitä kurssilla opitut asiat tarkoittavat käytännössä. Yksi vastaajista totesi turvallisuusalan koulutuksen

olevan hänen mielestään tällä hetkellä niin minimaalisia, etteivät ne valmista toimimaan järjestyksenvalvojana kenttätöissä. Sama haastateltava koki työparien ja kollegoiden kertomusten ja kokemusten jakamisen tärkeimpänä oppimismahdollisuutena.

Kokemus uusien järjestyksenvalvojien toimintatavoista oli monella se, että kurssilta työhön siirryttäessä moni kuitenkin toimii ensisijaisesti kurssilla esitettyjen seikkojen perusteella. Tällöin toimitaan mahdollisimman tarkasti koulutusmateriaaliin kirjatun mukaan ja nojaututaan lakipykäliin, jolloin tilannekohtaiset tekijät tai kontekstin toimintaa määrittävä asema saattavat jäädä vähemmälle huomiolle tilannearvion tekemisessä ja oman toiminnan suunnittelussa. Osa haastattelussa olleista järjestyksenvalvojista toi ilmi ajatuksiaan siitä, minkälaisia asioita he toivoivat siirtävänsä uusille työntekijöille oman toimintansa kautta ja avulla. Palmiolla oppivuoroiksi nimetyt työvuorot koettiin erittäin tärkeiksi oppimisen paikoiksi, paitsi uuden ympäristön oppimisessa, myös työn tekemisen kannalta.

Lähes kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että järjestyksenvalvojan työtä opitaankin parhaiten juuri oppivuoroissa, kokeneemman työntekijän mukana kuljettaessa oikeiden työpäivien aikana. Oppivurojen aikana työntekijällä on mahdollisuus kokeilla konkreettisesti toimenpiteitä sekä asioiden hoitamista vanhemman työntekijän opastaessa ja pitäessä selustaa. Yksi vastaajista totesi työssäoppimisen motivoivammaksi kuin peruspäivärahalla tapahtuvan koulutustapahtuman, jossa asioita seurataan enemmänkin sivusta ilman varsinaista palkkatuloa tai mahdollisuutta päästä kokeilemaan toimia käytännössä. Kuitenkin toinen haastateltava sanoi suoraan kahden oppivuoron olevan liian vähän, sillä työvuoroissa ja -päivissä voi olla paljonkin sisällöllistä eroavaisuutta. Vastaajien mukaan on mahdollista, ettei yhden työvuoron tai oppivuoron aikana tapahdu juuri mitään merkittävää, jossa uusi järjestyksenvalvoja pääsisi kokeilemaan ja harjoituttamaan taitojaan.

Kaksi haastateltavista sanoi oppivuoron vanhemman järjestyksenvalvojan sekä ylempien vartijoiden teettäneen mielikuvaharjoituksia oppivurojen sekä myös ensimmäisten virallisten työvuorojen aikana. Vanhempi työntekijä esitti ikään kuin case-tapauksia tai kysyi yllättäen, miten uusi työntekijä ratkaisisi tietynlaisen tilanteen, mikäli se tapahtuisi siinä hetkessä. Mielikuvaharjoittelu antaa mahdollisuuden tunnustella omia ajatuksia toiminnasta todellisessa

ympäristössä sekä herättää ajattelemaan, millaisia asioita tilanteessa todella vaikuttaa, ilman kiirettä tai vaatimusta nopealle toiminnalle. Samalla on mahdollisuus puntaroida eri vaihtoehtoja ja saada vastaukselle vertaisarviota ja -palautetta. Yksi haastateltava sanoi, että uusien ja jo työssä olleiden järjestyksenvalvojien erona on ratkaisevasti työn tekemisen varmuus. Tällainen case-pohjainen ja keskustellen käytävä opetustilanne koettiin opettavaisimmaksi tavaksi työstää omaa osaamista sekä linkittää työhön liittyviä tietoja ja taitoja.

Useampi vastaajista totesi asiakaslähtöisyyden sekä tilannekohtaisuuden vaikuttavan työntekoon siten, ettei sitä ole mahdollista ratkaista suoraviivaisesti tai suoraa koulutuksesta saadun opin mukaan. Muualla haastatteluissa tuli esille vastaavaa puhetta tilannekohtaisuudesta sekä tarpeesta opittujen tietojen ja taitojen soveltamiselle todellisissa tilanteissa. Vastaavasti kirjallisena kerätyistä palautteista oli luettavissa, että kyky soveltaa opittua oli merkittävintä osaamista todellisten tilanteen ratkaisemisessa. Järjestyksenvalvojat olivat huomanneet, että usein annetut toimintaohjeet eivät ole suoraa siirrettävissä jokaisen tilanteen ratkaisemiseksi. Tähän tueksi toivottiin sekä haastatteluissa että kirjallisessa palautteessa mahdollisuuksia harjoitella erilaisia tilanteita.

Huolimatta siitä, että case-tapausten sekä tilanteiden harjoittelun sanottiin kehittävän osaamista parhaiten, haastateltavat arvioivat omien kurssi- ja työkavereiden kanssa harjoittelun olevan riittämätön saamaan todellista kuvaa tilanteista. Työkavereiden kanssa harjoittelun sanottiin olevan liian ennalta-arvattavaa ja huvittavaa. Omassa ryhmässä harjoittelu ei vastaajien mukaan anna kuvaa todellisista tilannetekijöistä tai opeta toimimaan esimerkiksi todellisessa uhkaavassa tilanteessa. Uhkaavat tilanteet ovat silti ainoa, johon peruskurssin sanottiin yhdessä haastattelussa tarjoavan pientä ohjeistusta. Eräs kirjalliseen palautteeseen vastanneista ehdotti ylivartijoiden tai koulutuksen vetäjien dramatisoiman tilanteen analysointia harjoitteeksi.

Toiveet harjoitteille koulutuksissa nousivat esiin myös Palmian ja HKL:n keräämässä palauteaineistossa useammassa kohdassa. Harjoitteita pyydettiin muun muassa erilaisten tilanteiden näkemiseksi ja kokemiseksi sekä antamaan mahdollisuuksia kokeilla erilaisia sanavalintoja ja puhetyylejä harmittomassa ympäristössä. Harjoitteita toivottiin myös voimankäyttötilanteiden ja fyysisen itsepuolustuksen harjoittamiseen. Lisäksi

järjestyksenvalvojat toivoivat koulutusta erilaisten asiakkaiden ja ihmisten tai ihmisryhmien (kuten nuoret) kohtaamiseen ja heidän kanssaan toimimiseen. Eniten palautteissa kiitellyt koulutukset, puhejudo- ja asiakaspalvelukoulutus, olivat myös ne, joita toivottiin saatavan lisää. Lisäkoulutukset ylipäättään arvioitiin hyödyllisiksi ja työntekemisen taitoja ja varmuutta edistäviksi, tarpeellisiksi tilaisuuksiksi kehittää omaa osaamista.

7 POHDINTA

Tutkimuksen tavoitteena on ollut saada tietoa järjestyksenvalvojan työssä tarvittavasta viestintäosaamisesta sekä järjestyksenvalvojan peruskoulutuksen nykymuodosta, jotta järjestyksenvalvojen tarjottua koulutusta voitaisiin kehittää edelleen. Koulutusten kohdentamiseksi työssä tarvittavien kompetenssien oppimiseen tarvitaan ammatillisen vuorovaikutuksen ja sen konventioiden tunnistamista ja määrittelyä alan omista lähtökohdista. Alaa tutkimalla saavutetaan tietoa siitä, mitkä menetelmät sopivat juuri tämän alan ammatillisen vuorovaikutuksen opettamiseen. Saadun tiedon avulla voidaan koulutusta sekä opetusmetodeja kehittää tälle alalle tarvittavien tietojen ja taitojen opettamiseksi entistä paremmin.

Peruskurssin sisältöä on tässä työssä tarkasteltu puheviestinnällisestä näkökulmasta, ja vaikka kyseessä on turvallisuusalan koulutus, tutkimustulosten mukaan viestinnällä on todella keskeinen funktio turvallisuuden, turvallisuudentunteen sekä turvallisuuskuvan luomisessa, ylläpitämisessä ja välittämisessä. Paitsi aiemman tutkimuksen, myös järjestyksenvalvojen oman kertoman perusteella puheella on keskeinen rooli myös työn oppimisessa ja tekemisessä. Ei siis ole samantekevää, huomioidaanko viestinnällisyys järjestyksenvalvojan työn lisäksi myös koulutuksen tasolla.

Kurssimateriaali on järjestyksenvalvojakoulutuksen keskeisin aineisto ja se muodostaa rungon koulutukselle, joten näin myös koulutettavien käsitykselle koulutuksen keskeisimmistä sisällöistä ja työn kannalta merkityksellisistä osaamisalueista. Se, että viestinnälliselle osaamiselle esitetään tarve, johon kuitenkin jätetään perusmateriaalissa vastaamatta, vähentää huomattavasti

painoarvoa vuorovaikutuksellisen työn keskeiseltä työvälineeltä. Kuitenkin, koska kurssimateriaalin on yksin määritelty olevan riittämätön kurssin ainoaksi materiaaliksi, on peruskurssilla mahdollista nostaa käsiteltäväksi kouluttajan tärkeiksi näkemiä muita asioita. Niinpä olisi ajatuksellisesti mahdollista, että kontaktiopetus vastaa koulutusmateriaaliin kirjoittamattomiin, mutta työn kannalta keskeisiin seikkoihin, mikä ei suoranaisesti käy ilmi ainoastaan kurssimateriaalia tarkasteltaessa.

On kuitenkin huomattava, että materiaali raamittaa kurssin sisällön melko tarkasti ja asettaa aikarajat kunkin aihealueen käsittelylle. Lisäksi kukin aihealue tulee käsitellä vähintään sisäasiainministeriön määrittämässä laajuudessa, minkä mukaisesti kurssin aikataulu on rakennettu. Niinpä kurssimateriaalia ja peruskurssin runkoa tarkasteltaessa voidaan saada hyvinkin täsmällisesti tietoa siitä, millainen järjestyksenvalvojan peruskurssi toteutuksessaan on, mitä se sisältää ja mihin siellä keskitytään tai ehditään keskittyä. Tämä osoittaa koulutusaineiston koonneiden tahojen tarpeellisiksi näkemien asioiden mahtuvan tähän rajaukseen ja aikarajalliseen koulutukseen. Samalla tullaan kuitenkin esittäneeksi yhdenlainen käsitys siitä, mitä työssä todennäköisesti odotetaan tulevan vastaan ja mihin järjestyksenvalvoja halutaan valmistaa. Muutoin peruskoulutusmateriaali ei määrittele opetusmetodeja tai sanele kurssin muotoa.

Se, että koulutusmateriaali on rakennettu lakien ja säädösten ympärille, antaa tarvittavat tiedot lainmukaiseen toimintaan järjestyksenvalvojan tehtävissä. Kurssin yhdeksi tavoitteeksi ilmaistaan kuitenkin myös kouluttaa tarvittavat valmiudet toimia järjestyksenvalvojan työssä. Näitä tarvittavia valmiuksia ei kuitenkaan määritellä kurssin materiaalissa, joten on jokseenkin epäselvää, tulevatko ne peruskurssilaisille ilmaistuksi tavalla, jonka on mahdollista edistää tai herättää motivaatiota edistää näiden työnteossa vaadittavien tietojen ja taitojen osaamista. Mikäli omatoimiseen opiskeluun halutaan ryhtyttävän, tulisi sen merkitys työn kannalta painottaa ja sanoittaa selkeästi perustellen. Toisaalta, mikäli joitain osioita todella koetaan niin merkitykselliseksi, olisi perusteltua ottaa ne suoraan mukaan varsinaisiin kurssisisältöihin.

Tutkimuksen perusteella näyttää siltä, että järjestyksenvalvojan työ on lain esittämääkin moninaisempi ja erittäin vuorovaikutteinen työ, jossa työn tekemistä määrittävän lain sekä

kurssimateriaalissa esitetyn mukaisen toiminnan suorittamiseksi tarvitaan laaja-alaista viestinnällistä kompetenssia, johon kurssimateriaali kuitenkin tutkimuksen mukaan tarjoaa vastinetta vain paikoin. Pelkällä lain tuntemisella ei järjestyksenvalvojan työstä suoriudu, minkä haastatellut järjestyksenvalvojat ilmaisevat myös itse. Mikäli koulutuksella halutaan tähdätä ammatin harjoittajien tosiasialliseen osaamiseen, tulisi koulutuksessa huomioida tähän saakka järjestyksenvalvojen vastuulle jäänyt oman osaamisen hankkiminen ja kehittäminen, kollegiaalisen oppimisen varassa olevat työyhteisötaidot, ilman reflektointia tai palautetta tapahtuva harjoittelu sekä työntekemisen taitojen opettelu. Myös tutkimukseen osallistuneet järjestyksenvalvojat ovat tuoneet omin sanoin esille tämänhetkisen koulutuksen vastaavan heikosti työelämän tarpeisiin sekä laajemman koulutuksen ja lisäkoulutusten merkittävyyden ja toiveensa lisäkoulutuksille edelleen.

Viestintäkompetenssia, kuten mitä tahansa muutakin osaamista, on mahdollista harjoituttaa ja kehittää. Puheosaamisen tärkeyttä korostaa järjestyksenvalvojia velvoittava laki järjestyksenvalvoista, jossa puhe asetetaan ensisijaiseksi toimintamalliksi. Viestintäkompetenssilla voidaan katsoa olevan suuri merkitys, sillä puhuttamisella ja viestintätaitoja hyödyntämällä voidaan suoraa välttää voimankäyttötilanteita ja niiden syntymistä. Voimankäytön koulutus on tärkeä osata myös, sillä mikään ei korvaa voimankäytön hallintaa ja itsepuolustustaitoja sellaisen tilanteen sattuessa, mikä on valitettavasti järjestyksenvalvojan työssä mahdollista.

7.1 Koulutuksen kohdentaminen

Haastateltujen järjestyksenvalvojen mukaan kurssilla ei opeteta tai voida opettaa työssä tarvittavia taitoja, minkä lisäksi sekä kurssin sisältöä että muotoa arvioitiin vajavaiseksi suhteessa työn todellisiin vaatimuksiin. Varsinainen oppiminen tapahtuu tällä hetkellä muissa konteksteissa. Erityisesti työssäoppiminen koetaan järjestyksenvalvojen keskuudessa yhdeksi tärkeimmistä oppimiskonteksteista, mikä on myös alakohtaisen viestintäpedagogiikan intressien keskiössä. Työssä oppiminen vaatii kuitenkin tuekseen reflektointia ja rakentavaa palautetta,

jotta oppimiskokemus johtaisi varmemmin positiiviseen muutokseen toiminnan tasolla ja edistäisi toimivien toimintamallien käyttöä todellisissa tilanteissa. Peruskoulutukseen ei kuulu työharjoittelua tai kurssille palata järjestyksenvalvojan kokeiltua työn tekemistä, joten käytännön oppiminen ja oppimisen seuranta jäävät järjestyksenvalvojan omille harteille. Lisäksi työelämässä saatava palaute esimiestasolta ei useinkaan ole rinnastettavissa opiskeltaessa annettavaan ja saatavaan palautteeseen. Työelämässä palautteen päämäärät voivat olla aivan toiset kuin harjoitteluvaiheessa, vaikka myös työstä saadaan oppimisen kokemuksia. Työkokeilun puuttuessa konkreettisilla harjoitteilla olisi mahdollista päästä mahdollisimman lähelle kokemuksia todellisista tilanteista.

Harjoitteiden tekemisellä koulutuksen aikana on aiemmassa tutkimuksessa todettu olevan positiivisia vaikutuksia oppimiselle sekä tietoisuuden lisäämiselle. Tämän lisäksi järjestyksenvalvojat, jotka saivat peruskoulutuksen jälkeen lisäkoulutusta, joilla toiminnallisia harjoitteita teetettiin, toivoivat harjoitteita teetettävän toivotuilla jatkokoulutuksilla yhä enemmän. Konkreettisten harjoitteiden lisäämistä tarjottiin myös kehitysehdotukseksi vastaavanlaisten koulutusten järjestämiseen tulevaisuudessa. Harjoitteiden tekemisen hyödyllisyyttä järjestyksenvalvojien koulutuksessa vahvisti entisestään se, että haastatelluista järjestyksenvalvojista molemmat laajemman turvallisuuskoulutuksen käyneet henkilöt arvioivat toisistaan riippumatta saaneensa paremmat lähtökohdat työn tekemiseen ajallisesti pidemmän koulutuksen mahdollistaessa konkreettisten harjoitteiden tekemisen, kokeilun ja harjoittelun työkontekstissa.

Koposen (2012) osoittamat kolme osallistumisen tasoa vuorovaikutuksen oppimiseksi tarjoavat juurikin osallistavia positioita ammatillisen viestinnän oppimiseen ja samalla perusajatuksen harjoitteiden rakentamiselle. Tasot muodostuvat vuorovaikutustilanteiden havainnoimisesta ja analysoinnista, reflektiivisestä osallistumisesta toiminnan aikana sekä toiminnan jälkeen, ja toiminnasta kyseisessä ammattiroolissa. Nämä tasot puolestaan ovat hyvin samankaltaisia kuin millaisena järjestyksenvalvojat kuvailivat niitä konteksteja, joissa oppiminen heidän kokemuksensa mukaan todellisuudessa tapahtuu. Tutkimuksen tulosten mukaan työn tekemistä koskeva ja käytännön toimintaan liittyvä oppiminen tapahtuu pääasiassa kollegoiden ja vanhempien työntekijöiden kertomusten sekä työyhteisön sosiaalisen kanssakäymisen ja

jaettujen kokemusten kautta. Oppia koettiin kertyvän erityisesti myös erilaisia tilanteita kohtaamalla ja kokemalla sekä näistä saadusta (vertais-) palautteesta, oppivuoroissa, joissa opetteleminen, kokeileminen sekä palautteen saaminen ja sen kysyminen koettiin asiaankuuluvaksi, sekä toimittaessa järjestyksenvalvojan tehtävissä.

Nämä edellä mainitut järjestyksenvalvojen esille tuomat kanavat eivät kuitenkaan vastaa pedagogista ohjausta tai tavoitteellista oppimaan saattamista tai takaa, että juuri toivotut toimintamallit ja ammatti-identiteetti kritiikinpaikoissakin vahvistuisivat. Lisäksi valloilla on ollut keskustelua työkulttuurin kehittymisestä yleisesti yhteiskunnassa siihen suuntaan, että työntekijöiden kasvattaminen ja tukeminen yksilöinä kaatuu yhä enemmän työnantajien harteille, mitä ei voida nähdä kestäväenä kehityssuuntana. Niinpä koulutusten suunnittelussa tulisi kiinnittää yhä enemmän huomiota yksilöiden henkilökohtaiseen kehitykseen sekä pyrkiä varmistamaan, että jo työelämään siirryttäessä työntekijät olisivat mahdollisimman ammattitaitoisia ja motivaatio kehittyä ammatin vaatimissa asioissa korostunut. Oppimisen edistämiseksi sekä toivottujen, toimivien toimintamallien saamiseksi aktiiviseen käyttöön, tulisi kurssin sisällön suunnittelussa huomioida työn tekemisessä kyseisessä ajassa tarvittavia ja arvostettuja taitoja sekä tehostaa näiden opettamista jo peruskurssilta lähtien. Järjestyksenvalvojen raportointien oppimiskontekstien vastatessa näitä alakohtaisessa viestintäpedagogiikassa toimiviksi havaittuja oppimisympäristöjä, olisi myös mahdollista jossain määrin tuoda tai kohdistaa pedagogista ohjausta ja opetusta sinne, mistä sitä koetaan jo saatavan.

Tutkimus osoittaa Koposen (2012) määrittelemää tukevia havaintoja myös siitä, että turvalliseksi koetulla oppimisilmapiirillä sekä reflektoinnilla on suuri vaikutus oppimiseen. Tämä selittää myös oppivurojen merkittäväksi koettavuutta, sillä opetteleminen ja oma ammatillinen keskeneräisyys koettiin ikään kuin hyväksyttävämmäksi kahden opetteluun varatun työvuoron aikana, vaikka oppimisen ja opetteluun koetaankin jatkuvan näiden jälkeenkin. Koposen mukaan erityisesti havainnointi ja työympäristössä toimiminenkin vaativat silti ohjeistusta ja reflektointia rinnalleen, jotta keskeisiä, uusia asioita olisi mahdollista poimia tilanteista sekä työstää havaintoja toimintamalleiksi aktiiviseen tieto- ja taitorepertuaariin. Jälleen oppivuorot tarjoavat paikan vertaispalautteelle ja -arvioinnille, mihin ikään kuin päästään myös työyhteisön jakaessa

kokemuksiaan erilaisten tilanteiden ja työpäivien jälkeen. Ohjattu oppimisen edistäminen jää silti puuttumaan.

Järjestyksenvalvojan peruskoulutus ei tulosten perusteella vaikuta tämänhetkisissä puitteissaan, mahdollistavan tietojen ja taitojen harjoittelemista kurssin aikana siten, että omaan tekemiseen voitaisiin saada tarvittavaa varmuutta sekä harjoittaa opettelulle varatuissa olosuhteissa niitä taitoja, joilla järjestyksenvalvojan työtä kerrotaan tehtävän. On silti huomioitava, että järjestyksenvalvojat arvioivat koulutuksen tapoja ja mahdollisuuksia opettaa järjestyksenvalvojan työtä tämän hetkisten puitteiden mukaan, mikä ei vielä tarkoita, etteikö järjestyksenvalvojan työtä olisi silti mahdollista opettaa kurssiolosuhteissa. Tästä voidaan pitää esimerkkinä järjestyksenvalvojille tarjottujen lisäkoulutusten saamaa vastaanottoa.

Lisäkoulutusten voitiin havaita edistävän järjestyksenvalvojien osaamista yleisesti omassa työssään, sillä järjestyksenvalvojat kertoivat saaneensa lisäkoulutuksista käytännönläheistä osaamista, joka oli mahdollista siirtää koulutuksesta arkipäivään ja työn tekemiseen tavalla, jota järjestyksenvalvojan peruskurssi ei tarjonnut. Mikäli peruskurssin koulutuksen halutaan opettavan järjestyksenvalvojan toimintaa siten, että työtä voidaan tämän koulutuksen jälkeen tehdä ammattitaitoisesti sekä turvallisuutta järjestyksenvalvojalähtöisesti mahdollisimman hyvin lisäten, tulisi järjestyksenvalvojakoulutusta kehittää osallistavampaan suuntaan siten että lakitietoa voitaisiin liittää jo kurssilta työelämään siirryttäessä käytännön toimiin. Tarjoamalla mahdollisuuden kokeilla toimintamalleja ja harjoitella omaa toimintaansa käytännössä sekä näin saaduilla onnistumisen kokemuksilla, rakentavalla palautteella ja ohjatulla oman osaamisen tunnistamisella lisättäisiin järjestyksenvalvojien omaa varmuutta sekä valmiuksia työhön jo heti peruskurssin jälkeen.

Järjestyksenvalvojan voidaan katsoa suoriutuvansa työstään hyvin, mikäli voimakeinoihin ei tarvitse uhkaavalta tuntuvassakaan tilanteessa ryhtyä, vaan tilanne saadaan hoidettua keskustelemalla. On hyvä, mikäli järjestyksenvalvojalla on valittavissa erilaisia toimintamalleja laajemmasta repertoaarista erilaisten viestintätilanteiden hoitamiseksi. Tähän tarpeeseen tulisi myös järjestyksenvalvojakoulutuksen vastata, sillä peruskurssi on monelle ainoa aktiivinen koulutusjakso työpaikan erityispiirteisiin perehtymistä lukuun ottamatta. Kohdekohtaisen

koulutuksen tarkoituksena ei puolestaan ole opettaa järjestyksenvalvojan työntekemisen perusteita, vaan opastaa työympäristön erityiset ominaispiirteet, työn tekemistä määrittävät linjaukset kohdeorganisaatiossa sekä yrityksen omaa työkulttuuria. Niinpä peruskoulutus voidaan nähdä luontevana ja tarpeellisenakin kontekstina ammatillisten viestintätaitojen oppimiseen sekä yleisimmin vastaantulevien kanssakäymistilanteiden harjoitteluun.

Lisäämällä mahdollisuuksia tietojen ja taitojen harjoitteluun sekä konkreettiseen oppimiseen kurssia voitaisiin kehittää tarjoamaan monipuolisesti vastinetta työelämän vaatimuksiin. Vastaavasti, mikäli kurssilla opastettaisiin tietoisesti kehittämään omaa osaamista ja johdatettaisiin omatoimisen oppimisen äärelle, olisi koulutuksella mahdollista tukea oppimista ja oman osaamisen kehittämistä niissä ympäristöissä, joissa oppimisen tällä hetkellä koetaan tapahtuvan. Tämä ei yhä poista sitä, että oppiminen jatkuu työelämässä tai korvaa työelämässä kohdatuista todellisista tilanteista saatavaa kokemusta ja oppia.

7.2 Järjestyksenvalvonnasta

Järjestyksenvalvojakortin saamiseen ei liity muita vaatimuksia kuin riittävä osallistuminen koulutukseen ja sen kaikkiin osioihin, lakitietoon perustuvan kurssikokeen hyväksytty suorittaminen sekä poliisin hyväksyntä järjestyksenvalvojaksi. Sen sijaan työpaikan saamiseen liittyy useimmiten muitakin vaatimuksia. Järjestyksenvalvojilta odotetaan tiettyä tietotaitoa sekä ”järjestyksenvalvojamaisia” tapoja hoitaa asioita. Tapoja on silti yhtä monia kuin tekijöitäkin ja tavoitteisiin päästään useita eri reittejä, jotka silti toteutuvat lain määrittämissä raameissa. Toiset toimintatavat voivat silti olla tehokkaampia ja toivottavampia kuin toiset ja kaikilla valinnoilla on vaikutuksia organisaation julkiseen kuvaan, läsnäolijoiden turvallisuudentunteeseen sekä työturvallisuuteen ja -viihtyvyyteen. Työntekijöiden toivotaan myös istuvan työkulttuuriin ja työyhteisöön. Niinpä järjestyksenvalvojan ammattitaitoon työntekijänä liittyy myös substanssiosaamisen ulkopuolella yleisiä työelämätaitoja, jotka tavallisesti opetetaan tai sisäistetään ammattiin johtavien koulutusten sekä niihin kuuluvien sosiaalistavien prosessien yhteydessä.

Hyväksynnän järjestyksenvalvojaksi voi siis kärjistettynä saada osaamalla lakitekstin ulkoa. Työpaikat sen sijaan haluavat työntekijöiltään myös tietynlaista muuta osaamista, jotka usein liittyvät yllä mainituista johdettuna yksilöön työntekijänä, kuten juuri asiakaspalvelutaitoihin ja viestintäosaamiseen sekä työyhteisötaitoihin. Järjestyksenvalvojan koulutuksen olisi mahdollista pienilläkin huomioilla edistää työyhteisöissä toivottujen ominaisuuksien omaksumista, mikä paitsi edistäisi ammattimaista järjestyksenvalvontaa ja turvallisuutta, kouluttaisi pätevämpiä ja varmempia työntekijöitä, helpottaisi järjestyksenvalvojien työnsaantia sekä jokaisen viihtyvyyttä työssä. Mikäli mainittuihin asioihin liittyvää osaamista tuettaisiin koulutuksessa tehokkaammin, nämä eivät jäisi henkilön omien ominaisuuksien tai persoonallisuustyypin varaan. Järjestyksenvalvojana on mahdollista toimia hyvin monenlaisella taustalla, minkä vuoksi monella järjestyksenvalvojalla on tietoa ja koulutusta mahdollisesti useammalta alalta. Tähdätessään kokonaisvaltaisempaan osaamiseen, koulutus voisikin valjastaa myös järjestyksenvalvojien jo olemassa olevaa osaamista turvallisuuden edistämiseen tähtäävään työhön, millä on merkitystä myös yksilön kasvun kannalta.

Voidaan kysyä, miksi järjestyksenvalvojan koulutusta ei olla tähän mennessä kehitetty laajemmaksi kokonaisuudeksi. Pohjaten kokemukseen järjestyksenvalvojan työstä, yhtenä syynä tähän voidaan ajatella olevan järjestyksenvalvojien rooli ammattikentällä. Järjestyksenvalvontaa ei aina nähdä ammattina. Järjestyksenvalvojia asetetaan näkyvimmin kertaluontoisiin tapahtumiin ja tilaisuuksiin, jolloin työllä ei aina ole samanlaista jatkuvuutta kuin päivätyöksi yleisesti mielletyissä ammateissa. Järjestyksenvalvojien riveissä on toisinaan myös suurta vaihtuvuutta ja moni tekee järjestyksenvalvojan työtä pätkittäisinä jaksoina, yksittäisinä tilaisuuksina lisätienestille tai keikkaluontoisesti. Järjestyksenvalvojina toimii kuitenkin myös päivittäisessä työssä työntekijöitä, joille järjestyksenvalvonta on päätyö. Työsuhteet ovat parhaassa tapauksessa jatkuvia, tiettyyn paikkaan tai alueeseen sidottuja pidempiä työsuhteita, joissa työuralla on mahdollista myös edetä.

Käsitykset järjestyksenvalvojista ovat vaihtelevia, mutta yhä useimmat luonnehdinnat järjestyksenvalvojan toiminnasta ovat negatiivisia. Nämä kommentit liittyvät ylipätemisen tarpeeseen, liialliseen virkainnokkuuteen tai siihen, että henkilö on tullut purkamaan

turhautumistaan järjestyksenvalvojan työssä vastaan tuleviin henkilöihin, mikä ei tunnu vastaavan sitä kuvaa, jonka esimerkiksi tutkimuksessa kohdatuista järjestyksenvalvojista saa. Järjestyksenvalvojen kokemuksen mukaan järjestyksenvalvojiin suhtaudutaan kuitenkin lähtökohtaisesti negatiivisesti, eikä järjestyksenvalvonnan merkitystä yleiselle turvallisuudelle ja järjestykselle osata tunnustaa. Järjestyksenvalvojan huonoon sosiaaliseen asemaan ovat varmasti vaikuttaneet aiempi puutteellinen kontrolli, joka on vasta viime vuosikymmeninä kehittynyt nykyisenlaiseen niin koulutusten kuin työskentelyinkin suhteen, sekä otsikoihin nousseet vallan väärinkäytökset. Poikkeuksia on yhä niin järjestyksenvalvojen toiminnassa kuin tarjotuissa koulutuksissa ja työsuhteissa. Parhaiten valvottuja ovat järjestyksenvalvojia palkkalistoilleen kirjaavat turvallisuusalan yritykset.

Aiemmat käsitykset järjestyksenvalvojista oman oikeuden viljelijöinä istuvat yhä toisissa piireissä, mutta tutkimuksessa esiin tulleissa kommentteissa käsityksiä järjestyksenvalvojan ammattikuvasta rinnastettiin siihen, mitä tietoisella toiminnalla olisi mahdollista rakentaa. Kommenteissa korostuivat myös työn tekemistä ohjaavat periaatteet, jossa järjestyksenvalvojan toimintaa eivät ohjaa mielikuvat järjestyksenvalvojista, vaan opitut toimintamallit ja inhimillinen työote. Näiden on, järjestyksenvalvojen vastauksista poiketen, mahdollista silti perustua paitsi elämässä yleensä opittuun, myös ajantasaiseen ja ihmisten kanssakäymiseen liittyvät konventiot huomioivaan koulutukseen. Kouluttamalla eteenpäin toivottuja toimintamalleja, tarvittavia kompetensseja ja turvallisuudentunteen edistämiseen keskittyvää, asiakaspalveluhenkistä asennetta voidaan kehityskulkuun vaikuttaa kestävästi. Järjestyksenvalvojen voidaan nähdä haastatteluvastausten perusteella olevan myös itse halukkaita kohottamaan ammattiryhmänsä imagoa ja omaa asemaansa turvallisuusalan ammattilaisina. Järjestyksenvalvojen toiminta vaikuttaa myös laajemmin organisaatiosta välittyvään julkiseen kuvaan, joten ei ole samantekevää, millaisia työntekijöitä nimensä alle palkkaa.

Osa järjestyksenvalvojista päätyy työhön laajemman turvallisuusalan koulutuksen kautta ja moni järjestyksenvalvojana peruskurssipohjalta aloittanut hakeutuu työuraa jatkaessaan laajempaan turvallisuusalan koulutukseen myöhemmin. Työkentällä toimitaan useimmiten kuitenkin samoissa tehtävissä molemmilla koulutus pohjilla ja työssä eteen tulevat tehtävät ovat kaikille samoja, samoilla valtuuksilla ja velvollisuuksilla järjestyksenvalvojina tai vastaavasti

järjestyslainalaisina järjestyksenvalvojina toimittaessa. Valmiudet toimia vastaan tulevissa tehtävissä vaihtelevat riippuen yksilöllisistä taustatekijöistä, mutta myös koulutustaustasta.

Järjestyksenvalvojakoulutuksen helppous ja ajallisesti lyhyt kouluttautumisaika kiehtovat monia, mikä mahdollistaa myös järjestyksenvalvojien hyvän tavoitettavuuden. Useat muiden alojen koulutukset kestävät vuodesta viiteen vuoteen, joten viikon mittaisen lakiopetuksen laajentaminen ei vielä, laajennuksen vaikuttaessa koulutukseen ajallisestikaan, tekisi järjestyksenvalvojakurssista liioiteltua. Erityisesti työssä, jossa ensisijaiseksi toimintamalliksi on määritelty tilanteeseen soveltuva puhe, neuvot, käskyt ja kehotukset, on oman viestintäosaamisen kehittämisellä nähtävä keskeinen funktio työntekemisen taidoille. Puheviestintäosaaminen koostuu kehitettävissä olevista tiedoista ja taidoista, joita voidaan ja suositellaan sisällytettävän muuhun alakohtaiseen koulutukseen. Lisäksi, kuten puheviestinnän tutkimuksessa ollaan todettu, olennaista koulutuksen kehittämisessä alakohtaisen viestintäpedagogiikan osalta ei ole viestinnän määrällinen lisääminen, vaan se, miten viestinnän merkitys ymmärretään osana ammattiosaamista ja kuinka viestintäosaamista voidaan kehittää ja hyödyntää yhä paremmin erilaisissa työelämän yhteyksissä (Kostiainen 2003, 16).

Ammatillisten viestintätaitojen alakohtaisesti suunniteltu sisällyttäminen opetukseen ei muuta koulutuksen profiilia kauemmas turvallisuusala. Sen sijaan pohdittavaa olisi, millaisia asioita voidaan ja halutaan jättää yleisten työelämätaitojen oletukselliselle hallinnalle ja odotetaanko järjestyksenvalvojilla olevan aina jokin muu erikoistumisala taustalla tai rinnalla, vai huomioidaanko yleissivistävän koulutuksen pohjalta suoraa järjestyksenvalvojiksi aikovien valmiudet vastuulliselle työlle. Vaikka järjestyksenvalvojan työ yhäkin nähtäisiin sellaisena, jonka voi oppia parhaiten työtä tehtäessä tai työssäoppiminen toimivimmaksi koulutusmuodoksi, on huomioitava, että oppiminen itsessään vaatii vuorovaikutustaitoja.

Järjestyksenvalvojalakia ollaan uudistettu 12.8.2016 ja uudet lakimuutokset (652/2016) astuvat voimaan vuoden 2017 alusta. Uusi laki määrittää muun muassa järjestyksenvalvojan peruskoulutusten pituudeksi 40 oppituntia, joka on kahdeksan tuntia pidempi kuin peruskurssi tähän mennessä. Lisäksi lakimuutoksen jälkeen järjestyksenvalvojien tulee aina toimintaan ryhtyessä kyetä sanoittamaan toimintansa (toimenpiteen perusteen ilmoittaminen, LYTP

2017) sekä kertomaan toiminnan kohteelle, minkä lain perusteella järjestyksenvalvojan toiminta on oikeutettua tai velvoitettua. Lakimuutokset määrittävät toki muutoksia lain opettamisen sisältöihin, mutta asettavat myös työn tekemiselle uusia vaatimuksia, jotka järjestyksenvalvojan tulee hallita. Esimerkiksi kyetäkseen sanoittamaan toimintaansa ja viitatessaan lakiin toiminnan perusteeksi, on järjestyksenvalvojan kyettävä tekemään lakiin pohjaavia ja tilanteeseen sopivia argumentteja, perustelemaan toimintaa ja toiminnan lähtökohtia vuorovaikutteisesti sekä neuvottelemaan tilanteissa ja sanoittaessaan aiottavaa toimintaa. Niinpä puheviestinnän rooli työn oikeutuksellisessa toteuttamisessa korostuu entisestään. Tähän mennessä järjestyksenvalvojan on tullut kyetä perustelemaan toimintaansa lakiin viitaten sitä kysyttäessä. Käytännössä järjestyksenvalvojien on siis tullut osata lakitieto yhtäläisesti ja hyvin usein myös perustelemaan toimintansa oikeutusta kohdehenkilöille, mutta tosiasiallisesti tällä on ollut suurin vaikutus ainoastaan järjestyksenvalvojalain rikkomusepäilyissä tai epäiltäessä vallan väärinkäyttöä.

Lain uudistusten voidaan nähdä vaikuttavan paitsi järjestyksenvalvojan työhön, myös siihen tähtäävään opetukseen. Silti yhäkään lain tehtävä ei ole sanella toimintamalleja, vaan varmistaa oikeudellinen työn suorittaminen sekä työn tekemisen puitteet. Järjestyksenvalvojakoulutuksen merkitys sen sijaan korostuu entisestään, jotta lain määrittämät seikat osataan tuoda ammattimaisesti käytäntöön, unohtamatta järjestyksenvalvojan työn ja yleisen työelämän koulutukselle asettamia muita vaatimuksia.

7.4 Huomioita

Järjestyksenvalvojien peruskurssin kehittämiseksi vastaamaan entistä paremmin järjestyksenvalvojien työssä tarvittavan vuorovaikutusosaamisen edistämiseen sekä ammatillisen viestinnän hallintaan, tulisi työn arvoja, normeja, arvostuksia, odotuksia ja hyväksytyjä käytänteitä määrittää yhä tarkemmin koulutuksellisista lähtökohdista. Lisäksi näiden alan erityisvaatimusten tulisi olla lähtökohtana vuorovaikutusosaamista koskevalle arvioinnille sekä näiden avulla muodostettujen mittareiden tai puntareiden valjastettavissa oppimista edistävän

palautteenannon välineeksi. Tämä tutkimus auttaa ammatillisen vuorovaikutuksen ja sen konventioiden tunnistamista ja määrittelyä sekä alan omista lähtökohdista tapahtuvan arvioinnin muodostamista, joka huomioi työtä tekevien kannan koulutuksen kehitystarpeista, jättämättä kuitenkaan pelkkien työntekijöiden mielipiteiden varaan.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on antaa lähtökohtia järjestyksenvalvojan peruskurssin kehittämiseksi. Tutkimustulosten ja tämän kirjallisen tuotoksen pohjalta on muodostettu harjoitesapluuna, joka sisältää harjoitteita ja pohdintaa koulutuksen muodosta, ehdotelmaksi tukemaan järjestyksenvalvojien koulutuksen edistämistä. Ehdotelmaa ei julkaista tutkimuksen virallistamisen yhteydessä vapaaseen käyttöön. Työtä sen parissa jatketaan edelleen ja ehdotelmaan on pyynnöstä mahdollista päästä tutustumaan. Kirjoittaja vastaa mielellään tutkielmaa tai kurssin kehitysehdotuksia koskeviin kysymyksiin ja osallistuu näistä käytävään keskusteluun.

7.5 Työn ja sen aineistojen arviointia

Useamman eri aineiston avulla tietoa saatiin kerättyä metodologiaosuudessa esitetyn lailla tavalla, joka tuki kokonaiskuvan kokonaisvaltaisempaa muodostumista paremmin kuin yksittäisen aineiston tarkastelu olisi tarjonnut. Tutkimuksen eri aineistot antoivat eri näkökulmia ja lähestymistapoja työn vaatimusten ja tarjotun koulutuksen arviointiin ja niiden voidaan nähdä muodostaneen lopulta melko yhtenäisen, toisiaan täydentävän kokonaisuuden. Erilaisten aineistojen vaatien silti erilaista käsittelyä, aiheutti monipuolisuus myös haasteita tutkimuksen tekemiseen sekä sirpaleisuutta tulosten kokoamiseen. Tämän koonnin avulla päästään silti monipuolisemmin perusteltuun näkemykseen järjestyksenvalvojien peruskoulutuksen kehittämismahdollisuuksista. Tutkimus toimii myös keskustelun avaajana ja tuloksista voidaan jo saada viitteitä siitä, millaisin huomioin tai lisäyksin ja millaisia menetelmiä käyttämällä järjestyksenvalvojakoulutusta olisi mahdollista kehittää vuorovaikutuskoulutuksen avulla juuri turvallisuusalaa ja järjestyksenvalvojan työtä tukevaksi.

Järjestyksenvalvojien mielipiteitä muodostaneen otannan voidaan katsoa olevan pieni, eikä siksi tyhjentävä vastaamaan järjestyksenvalvojien näkemystä laajemmin sinällään. Haastatteluvastaukset muodostivat kuitenkin vain osan tutkimuksen aineistosta ja kahdeksan satunnaisen henkilön, joihin lukeutui sekä miehiä että naisia eri ikäryhmistä, haastattelemisen voidaan nähdä olevan edustava sekä riittävän kyseisen työn laajuisen kirjallisen opinnäytteen haastatteluotannaksi. Lisäksi haastateltavat edustivat henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan, taustoiltaan ja työkokemukseltaan erilaisia henkilöitä, joilla kuitenkin oli yhtenevä työura tutkimuksen kontekstiorganisaatiossa. Haastattelut myös antoivat samansuuntaisia viitteitä kuin tutkimuksen muukin aineisto antoi olettaa, mutta laajensivat kuitenkin ainutlaatuisesti muun aineiston tarjoamaa käsitystä järjestyksenvalvojien tämänhetkisestä työkentästä.

Toiminta järjestyksenvalvojan työssä on antanut näkökulmaa työtä koskevien asioiden pohdintaan ja tutkijan käytyä itsekkin läpi järjestyksenvalvojien työyhteisöön sosiaalistavan prosessin sekä keskusteltuaan järjestyksenvalvojan työstä ja siihen liittyvistä koulutuksista useissa eri yhteyksissä, voitaneen henkilön katsoa omaavan ikään kuin sisäpiirin tietoa siitä, mitä ja miten työstä järjestyksenvalvojien keskuudessa puhutaan. Lisäksi tämän työn yhtenä kimmokkeena toiminut henkilökohtainen kokemus koulutuksen kapea-alaisuudesta verrattuna järjestyksenvalvojan työhön tosielämässä, on johtanut sekä työn että koulutusten pohtimiseen ammatillisesta näkökulmasta niin kasvatukselliselta kuin puheviestinnälliseltäkin kannalta sekä turvallisuusalanakin lähtökohdista. Tämän perusteella tutkijan huomion voidaan nähdä kiinnittyneen tutkimuksessa käsiteltyihin seikkoihin jo ennen tämän tutkimuksen tekoa ja kerryttäneen näin tutkimuksen tekoon johtaneita huomioita ja tietoja pitkällisemmin kuin yksittäisen tutkimuksen kontekstissa. Niinpä tutkija voitaisiin katsoa päteväksi arvioimaan järjestyksenvalvojien haastatteluvastauksia ja niistä saatavia tuloksia laajemmassa diskurssissa.

Samalla voidaan palata pohtimaan, kuinka paljon tutkijan omat intressit järjestyksenvalvojana ohjaavat tutkimustuloksista tehtyjä johtopäätöksiä. Teemahaastattelun muodon on todettu mahdollistavan haastateltavien oman äänen esilletulon sellaisenaan ja analyysin etenemistä ohjaavat periaatteet ovat tulleet standardoituja menetelmiä seuraamalla, jolloin haastatteluvastausten aukikirjoittaminen sekä pyrkimys tulosten objektiiviseen raportointiin, nostavat kuitenkin tutkimuksen reliabiliteettia. Tutkimuskysymykset pyrittiin pitämään

mahdollisimman avoimina kaikenlaisten vastausten esilletulon mahdollistamiseksi, eikä tutkimusala korostettu haastatteluiden yhteydessä. Koska tutkijalla oli käsitys työn vuorovaikutteisuudesta, mahdollisti se jopa entisestään viestinnän intressien häivyttämisen tutkimushaastatteluiden alussa; haastateltavilta ei kysytty suoraa työn viestinnällisestä luonteesta, vaan tietoisuus tästä taustaoletuksena mahdollisti avoimen kysymyksen esittämisen. Niinpä esille tulleet järjestyksenvalvojien kertomat työtehtävät ja työn taitovaatimukset ovat todella nousseet haastatteluista ilman haastattelijan johdattelua tai suoraan viestinnän näkökulmasta esitettyä kysymystä. Samoin voidaan tarkastella muita aineistoja niiden riippumattomuuden suhteen.

Koska Palmian ja HKL:n keräämä aineisto on kerätty erillään tämän tutkielman omista päämääristä, sitä käsiteltiin yhteenvedonmaisesti ja havaitut tulokset raportoitiin siinä annettujen kysymyskategorioiden mukaisesti, huomioiden kuitenkin vastausten viittaukset esitettyjen kysymysten ulkopuolelle. Palautteet kerättiin välittömästi koulutusten jälkeen, joten kokemus oli tällöin tuoreena järjestyksenvalvojien mielessä. Vastaukset kerättiin myös koulutusten antajien toimesta, heidän oman kehittymisensä edesauttamiseksi ja saadut vastaukset annettiin tukemaan tämän tutkimuksen tekemistä sellaisenaan. Niinpä palautteen keränneen tahon voidaan nähdä koonneen palautteet luotettavasti sekä ilman tavoitteita tämän tutkimuksen tulosten ohjailemiseksi. Tehostetulla koulutuksella sekä asiakaspalvelun tärkeyden korostamisella voi olla vaikutuksia sen nousussa systemaattisesti esiin Palmian järjestyksenvalvojien haastatteluvastauksissa.

Järjestyksenvalvojan peruskurssimateriaalista poimitut huomiot viestinnästä sekä teemoitellut toimet ovat seikkoja, jotka nousevat tarkasteltaessa erityisesti viestintää ja vuorovaikutusta sekä tarkasteltaessa peruskurssin materiaalista niitä asioita ja koulutuksellisia paikkoja, joita viestinnän tutkimuksessa tarkastellaan. Kerätyt poiminnot järjestyksenvalvojan viestinnästä antoivat koottuna yhtenäisemmän kuvan viestinnän läsnäolosta peruskurssin koulutusmateriaalissa kuin miltä se koulutusmateriaalia luettaessa vaikuttaa tai järjestyksenvalvojakoulutukseen osallistujalle todennäköisesti avautuu. Koulutuksen keskittyessä järjestyksenvalvojan toimivaltuuksiin ja velvollisuuksiin sekä yleisiin toimintaohjeisiin, nämä poiminnot ovat vain yksittäisiä seikkoja, jotka eivät tekstitasolla nouse esille sen enempää kuin mikään muukaan tekstissä mainittu yksittäinen huomio. Yleisesti tavat puhua viestinnästä ovat

materiaalissa kevyitä. Viestintä tuntuukin olevan materiaalissa siellä täällä esillä, mutta se jää usein nimeämättä ja avaamatta, mikä viestinnän näkökulmasta voitaisiin korjata pienilläkin huomioilla.

Tutkimuksen kontekstin tarjonnut Palmia ja Helsingin kaupunkiliikenne antoi erinomaisen tutkimuskontekstin, vaikka tutkimuksen kohteena onkin viestintä järjestyksenvalvonnassa ja järjestyksenvalvojen koulutuksessa yleisemmin. Palmian aloitettua yhteistyön Helsingin kaupunkiliikenteen kanssa, saivat järjestyksenvalvojat koulutusta perinteisen työhönvalmennuksen ja järjestyksenvalvojen peruskurssirakenteen ulkopuolelta. Niinpä oli mahdollista päästä tarkastelemaan ja selvittämään sekä laajemman koulutuksen vaikutuksia että järjestyksenvalvojen omia kokemuksia näistä, minkä voidaan nähdä erityisenä tilaisuutena verrata peruskoulutuksen koettuja hyötyjä sekä lisäkoulutusten tarjoamia mahdollisuuksia viestinnälliselle osaamiselle. Palmia suunnitteli erityisesti järjestyksenvalvojen kohdennettuja lisäkoulutuksia sen mukaan, millaisia vaatimuksia järjestyksenvalvojan työ heidän näkemyksensä mukaan asettaa järjestyksenvalvojen osaamiselle erityisesti metroympäristössä, sekä niistä lähtökohdista, joita kyseinen organisaatio on asettanut omille työntekijöilleen, tavoitteilleen sekä yleiselle ulkoiselle kuvalle. Kaupunkiliikennettä on kuvattu erityiseksi ympäristöksi toimia järjestyksenvalvojana, mutta sen erityispiirteiden lisäksi järjestyksenvalvojan perustoimenkuva toteutuu arjessa kuten muuallakin. Lisäksi Huvinen kertoi asiakaspalvelumyönteisen koulutussuunnan kyteneen työyhteisön pohjalla jo aiemmin. Näillä on varmasti vaikutuksensa siihen, miten lisäkoulutusten merkitys on saatu välitettyä työntekijöille, mikä on varmasti osaltaan vaikuttanut työntekijöiden ennako-odotuksiin ja vastaanottavuuteen koulutusten koittaessa. Vastaavasti kehitysmuönteisen asenteen ja koulutuksen merkityksellisyyden tunnustavaa asennetta tulisi pyrkiä välittämään peruskurssinkin yhteydessä.

8 KIRJALLISUUS

Almonkari, M. & Isotalus, P. 2009. Kieli- ja viestintäopintoihin kuuluvan puheviestinnän opetuksen tavoitteet ja ydinsisällöt. Teoksessa Almonkari, M. & Isotalus, P. (toim.) Akateeminen puheviestintä. Kuinka opettaa puheviestintää yliopisto-opiskelijoille? 166–169. Helsinki: Finn Lectura.

Ammattinetti, Järjestyksenvalvoja. http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/615_ammatti.
Luettu: 10.02.2014.

Bambacas, M. & Patrickson, M. 2008. Interpersonal communication skills that enhance organizational commitment. *Journal of Communication Management* 12, 51–72.

Berger, C.R. 2005. Interpersonal Communication: Theoretical perspectives, future prospects. *Journal of Communication*, 55, 415–447.

Culmsee, P. & Awati, K. 2008. Towards a holding environment: building shared understanding and commitment in projects. *International journal of managing projects in business* 5. 528–548.

Dannels, D. P., Anson, C. M., Bullard, L., Peretti, S. 2003. Challenges in learning communication skills in chemical engineering. *Communication Educaiton* 1/52, 50–56. National Communication Association.

Dindia, K. 2003. Definitions and perspectives on relational maintenance communication. Teoksessa D.J. Canary & M. Dainton (toim.), *Maintaining relationships through communication. Relational, contextual, and cultural variations*, 1–28. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.

Gavin, H. & Mason, R. 2004. The Virtuous Organization: The Value of Happiness in the Workplace. *Organizational Dynamics*. Healthy, Happy, Productive Work: A Leadership Challenge 33. 379–392.

Gerlander, M., Kivinen T., Isotalus P. & Kettunen T. 2013. Potilaan osallistuminen lääkehoidosta keskustelemiseen. *Tutkiva hoitotyö* 11. 14–21.

Gerlander, M. & Isotalus, P. 2010. Professionaalisten viestintäsuhteiden ääriveriivoja. *Puhe ja kieli* 30. 3–19.

Goffman, E. 1951. The presentation of self in everyday life. Teoksessa Newman, D. & O'Brien, J. *Sociology* 2006. Exploring the architecture of everyday life readings. 121–129. Lontoo: SAGE Publications.

Hale, C. & Delia, J. 2009. Cognitive complexity and social perspective-taking. *Communication Monographs* 43. 295–203.

Helsingin sanomat 2013. Metron uudet järjestyksenvalvojat osaavat puhejudoa. <http://www.hs.fi/kaupunki/art-20000002684521.html>. Luettu: 10.1.2014.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sarjavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Karisto Kirjapaino Oy.

Hjelt-Putilin, P. 2005. Turvallisuutta viestinnällä. Kommunikaatio haastavissa asiakas- ja palvelutilanteissa. Helsinki: Edita Prima Oy.

Huvinen, K. 2014. Keskustelu Helsingin kaupunkiliikenteen turvallisuussuunnittelijan kanssa. Lausunto 7.3.2014.

Hyvärinen M.-L., Tanskanen P., Katajavuori N. & Isotalus P. 2012. Evaluating the use of criteria for assessing profession-specific communication skills in pharmacy. *Studies in Higher Education* 37. 291–308.

Hyvärinen, M. 2011. Alakohtainen vuorovaikutus farmasiassa. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House.

International Listening Association 1996. www.listen.org Poimittu: 18.11.2010.

Jones, S. & Kucker, S. 2001. Computers, the internet, and virtual cultures. Teoksessa Lull, J. *Culture in the communication*, 212–. Lontoo & New York: Routledge.

Juholin-Laitinen, E. 2008. Viestinnän vallankumous: Löydä uusi työyhteisöviestintä. Helsinki: WSOYpro.

Järjestyslaki 612/2003.

Kaihovirta-Rapo, M. 2014. Viestintäosaaminen muuttuu – pysyykö viestintäkoulutus muutoksessa mukana? *Puheviestinnän vuosikirja 2014*, 41–48. Jyväskylä: Prologos ry.

Koivuoja, H. & Isotalus, P. 2009. Yliopistosta valmistuneiden näkemyksiä puheviestinnästä ja saamastaan puheviestinnän opetuksesta. Teoksessa Almonkari, M. & Isotalus, P. ym. *Akateeminen puheviestintä. Kuinka opettaa puheviestintää yliopisto-opiskelijoille?* 8–24. Helsinki: Finn Lectura.

Kokoontumislaki 530/1999.

Koponen, J. 2012. Lääketieteen opiskelijoille suunnattu vuorovaikutuskoulutus. *Prologi. Puheviestinnän vuosikirja 2012*, 32, 60–64. Jyväskylä: Prologos ry.

Koponen J., Pyörälä E. & Isotalus P. 2012. Comparing three experiential learning methods and their effect on medical students' attitudes to learning communication skills. *Medical Teacher* 34, 198–207.

Kostiainen, E. 2003. Viestintä ammattiosaamisen ulottuvuutena. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House.

Kuluttajavirasto 2003. Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmalveluiden turvallisuuden edistämiseksi, Kuluttajaviraston julkaisusarja 9/2003. Helsinki.

Kumpulainen, S. 2017. Keskustelu poliisihallituksen poliisitoimintayksikön erikoissuunnittelijan kanssa. Lausunto ja sähköposti 2.3.2017.

Laajalahti, A. 2014. Tutkijoiden vuorovaikutusosaaminen ja sen kehittyminen työssä oppimalla. *Prologi, Puheviestinnän vuosikirja 2014*. 65–71. Jyväskylä: Prologos ry.

Laki järjestyksenvalvojista 533/1999.

Laki yleisistä turvallisuuspalveluista, LYTP 652/2016.

Leivo, P. 2014. Keskustelu Palmian julkisen liikenteen turvapalveluiden palvelupäällikön kanssa. Lausunto 7.2.2014.

Metrovartioinnin koulutuskokonaisuus 2013. Palmian sisäinen tiedote. Koottu marraskussa 2013. Helsinki.

Mielenrauha Oy, Koulutukset. http://www.mielenrauha.com/palvelut/puhe-judo_1-5. Poimittu: 16.11.2016.

Poliisi 2016. <https://www.poliisi.fi/jarjestys/jarjestyslaki>. Poimittu: 18.1.2016.

Rettinger, S. 2011. Construction and display of competence and (professional) identity in coaching interactions. *Journal of Bussines Communication* 4/48, 426–445.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>. Luettu: 24.2.2014.

Scharma, R. & Scharma, S. 2015, Effective communication. *Scholarly research journal for interdisciplinary studies* 3/152, 3151–3156.

Sisäasiainministeriö (toim.) 1999a. Järjestyksenvalvojan koulutusmateriaali.

Sisäasiainministeriö (toim.) 1999b. Järjestyksenvalvojan koulutusmateriaali: Johdanto.

Suomen perustuslaki 731/1999.

Suoranta, J. 2008. Haarautuvien metodologioiden puutarhassa. Tampere.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Valkonen, T. 2003. Puheviestintätaitojen arviointi. Näkökulmia lukiolaisten esiintymis- ja ryhmätaitoihin. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House.

Yle 2. Poliisi Tv, raportit. Onko järjestyksenvalvojen voimankäyttö hallinnassa? http://ohjelmat.yle.fi/poliisiv/raportit/onko_jarjestyksenvalvojen_voimankaytto_hallinnassa
Luettu 09.02.2014.

LIITTEET

Liite 1

JÄRJESTYKSENVALVOJAN PERUSKOULUTUKSEN OPETUSKOHTAINEN TUNTIJAKO

Opetusaiheen koulutuksen vähimmäispituus	Opetusaihe ja sen keskeinen opetussisältö
45 min	<i>Avaus, järjestelyt, kurssin sisältö ja tavoitteet</i> <i>1.1 Yleistä järjestyksenvalvojan tehtävistä</i>
45 min	<i>1.2 Järjestyksenvalvoja</i>
45 min	<i>1.3 Järjestyksenvalvojan tehtävät</i> <i>1.4 Järjestyksenvalvojan toimialue</i>
45 min	<i>1.5 Järjestyksenvalvojan tunnukset</i>
45 min	<i>1.6 Perusoikeuksien huomioiminen järjestyksenvalvojan tehtävissä</i>
45 min	<i>1.7 Tilaisuuden järjestäminen yleiset periaatteet</i> <i>1.8 Julkisen vallan kokoontumisvapauden edistämismääräys</i>
45 min	<i>1.9 Vastuu järjestyksenpidosta</i> <i>1.10 Välikäden läheisyys</i>
45 min	<i>2.1 Yleinen kokous määrittely</i> <i>2.2 Yleisötilaisuus - määrittely</i> <i>2.3. Poikkeukset kokoontumislain soveltamisesta</i> <i>3.1 Yleisen kokouksen järjestämisoikeus</i> <i>3.2. Osallistumisoikeus yleiseen kokoukseen</i> <i>3.3. Ilmoitusvelvollisuus</i> <i>3.4 Yleiset kokouspaikat</i> <i>3.5 Yleisen kokouksen keskeyttäminen ja päättäminen</i>
45 min	<i>4.1 Yleisötilaisuuden järjestäminen</i> <i>4.2 Tilaisuuden tai järjestämispaikan omistajan tai haltijan suostumus</i>

Sisäasiainministeriön 15.12.2009 vahvistama järjestyksenvalvojan koulutusmateriaali

Liite 1

	4.3 Yleisötilaisuuden järjestämisen johdosta tehtävä ilmoitus 4.4 Yleisötilaisuuden kieltäminen 4.5 Yleisötilaisuuden estäminen, keskeyttäminen ja päättäminen 4.6 Vastuuvakuutus
2 x 45 min	5.1 Yleisiä periaatteita 5.2 Järjestyksenvalvojan oikeuden ja velvollisuudet
2 x 45 min	5.3 Henkilön ja tavaroiden tarkastus + harjoitus
7 x 45 min	5.4 Voimakeinojen käyttäminen + harjoitus
3 x 45 min	5.5 Hätävarjelu 5.6 Pakkotila 5.7 Jokamiehen kiinniotto-oikeus 5.8 Järjestyksenvalvojan erityiset velvollisuudet ja rikosoikeudellinen suoja 5.9 Järjestyksenvalvojan rikosoikeudellinen asema 6 Järjestyksenvalvontaa liittyviä rikoksia
2 x 45 min	7.1 Aggressiivinen henkilö 7.2 Alkoholi 7.3 Huumeaineet 7.4 Tupakka
2 x 45 min	8.1 Suunnitelmat ja muut vastaavat huomioon otettavat seikat 8.2 Hätätilanteet
45 min	8.3 Toimintaohjeet yleisötilaisuudessa
2 x 45 min	Hätäensiapu
2 x 45 min	Loppukoe ja palautekeskustelu

Tutkimuslupa

Helsingin kaupunkiliikenteen ja Palmian kanssa yhteistyössä kerätään kevään ja kesän 2014 aikana aineistoa puheviestinnän pro gradu -tutkielmaani, jossa tutkitaan järjestyksenvalvonnan koulutusten kehittymismahdollisuuksia. Haastattelut tulevat muodostamaan yhden osan työn koko aineistosta. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja osallistujien tietoja käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Aineistoa ei luovuteta ulkopuolisille, eikä lopullisesta tutkielmasta voi tunnistaa yksittäistä osallistujaa.

Allekirjoittamalla annat suostumuksesi keskustelun ääninauhoittamiseen sekä nauhoitetun aineiston käyttämiseen tutkimuksessa. Sinulla on kuitenkin oikeus keskeyttää tutkimukseen osallistuminen missä tahansa vaiheessa.

☐ Keskustelusta litteroitua tekstiä tai ääninauhoitetta ei saa käyttää myöhempään puheviestinnän tutkimukseen.

Paikka ja aika

Osallistujan allekirjoitus

Nimenselvennys

Kiitos osallistumisestasi!

Kaisu Tomperi
kaisu.tomperi@uta.fi
+358 407010356

Tutkielman ohjaaja: Pekka Isotalus, Tampereen yliopisto